



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Puheella kommunikoivien kuurosokeiden ajatuk-
sia tulkkauspalvelun muutoksista**

Minna Siikanen & Henna Tiittanen

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Huhtikuu / 2016

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Minna Siikanen ja Henna Tiittanen	Sivumäärä 39 ja 3 liitesivua
Työn nimi Puheella kommunikoivien kuurosokeiden ajatuksia tulkkauspalvelun muutoksista	
Ohjaava(t) opettaja(t) Anne-Mari Jaamalainen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Suomen Kuurosokeat ry, Riitta Lahtinen	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyössä tutkittiin tulkkauspalvelussa tapahtuneita muutoksia tulkkauspalvelun järjestämisvastuun siirtyttyä Kelalle, puheella kommunikoivien kuurosokeiden tulkinkäyttäjien näkökulmasta. Opinnäytetyössä tutkittiin myös kuurosokeiden tulkinkäyttäjien tyytyväisyyttä Kelan välittämien tulkkien kuvailu- ja opastustaitoihin. Työn tilaajana toimi Suomen Kuurosokeat ry.</p> <p>Työn tavoitteena oli saada tietoa puheella kommunikoivilta kuurosokeilta tulkinkäyttäjiltä, miten tulkkauspalvelun järjestämisvastuun siirtyminen, ja siitä aiheutuneet muutokset ovat vaikuttaneet heidän elämäänsä. Toisena tavoitteena oli saada tietää, saavatko kuurosokeat tulkinkäyttäjät kuvailu- ja opastustarpeitaan vastaavan tulkin Kelan välityskeskuksesta, ja ovatko kuurosokeat tulkinkäyttäjät yleisesti tyytyväisiä tulkkien kuvailu- ja opastustaitoihin.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin tammikuussa vuonna 2016. Opinnäytetyö oli kvalitatiivinen. Opinnäytetyöstä hyötyvät työn tilaaja sekä Kela, jotka saavat arvokasta tietoa siitä, millaisena kuurosokeat tulkinkäyttäjät kokevat nykyisen tulkkauspalvelujärjestelmän. Työstä hyötyvät myös viittomakielentulkit, jotka saavat tietää, millainen kuvailu ja opastus on laadukasta kuurosokeiden tulkinkäyttäjien mielestä. Työtä on tarkoitus hyödyntää myös tulkkitoiminnan yhteistyöryhmässä (TTYR) kuvailun ja opastuksen laadun selvityksessä.</p>	
Asiasanat Kuurosokeat, tulkkaus, opastus, kuvailu, teemahaastattelut	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Interpreting

ABSTRACT

Author Minna Siikanen ja Henna Tiittanen	39 and 3 appendix
Title Speaking deaf-blind's thoughts on changes in interpreter services	
Supervisor(s) Anne-Mari Jaamalainen	
Subscriber and/or Mentor The Finnish Deafblind Association, Riitta Lahtinen	
Abstract <p>The purpose of this study was to examine how deaf-blind interpreter users feel about the functioning of interpreter services. The second purpose of this study was to figure out what deaf-blind interpreter users think about the describing and guiding skills of interpreters. The subscriber of the work is The Finnish Deafblind Association.</p> <p>The method of this study was theme interview. The interview was made for four deaf-blind interpreter users who were able to speak. Interviews were made in January 2016.</p> <p>The results showed that changes happened when interpreter service responsibility went to The Social Insurance Institution of Finland. The changes were both positive and negative. Deaf-blind interpreter users were mainly satisfied with the changes. The results also showed that interpreter users got interpreters who answered to their describing and guiding needs from the social institution of Finland.</p>	
Keywords The deaf-blind, interpretation, guidance, description, focused interviews	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KUUROSOKEILLE TULKKAUS	7
2.1 Kuurosokeiden kommunikaatiotavat	7
2.2 Kuvailu	9
2.3 Opastaminen	10
3 KELAN TULKKAUSPALVELU	11
3.1 Oikeus tulkkauspalveluun	11
3.2 Tulkin tilaaminen	12
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	13
4.1 Tutkimuskysymykset	13
4.2 Teemahaastattelu	13
4.3 Haastattelun toteutus	15
4.4 Aineiston analyysi	17
5 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	19
5.1 Saavutettavuus	19
5.2 Välityskeskus Turussa	21
5.3 Tulkin tilaaminen	23
5.4 Tulkkilauksen kehittäminen	26
5.5 Kuvailu	26
5.6 Opastus	29
6 POHDINTA	31
6.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin	31
6.2 Tutkimuksen arviointia	33
6.3 Jatkotutkimusaiheet	35
LÄHTEET	36
LIITTEET	40

1 JOHDANTO

Tutkimme opinnäytetyössämme, millaisia muutoksia puheella kommunikoivien kuurosokeiden tulkinkäyttäjien näkökulmasta on tapahtunut tulkkauspalvelun järjestämismvastuun siirryttyä Kansaneläkelaitokselle. Tutkimme työssämme myös kuurosokeiden tulkinkäyttäjien tyytyväisyyttä tulkkien kuvailu- ja opastamistaitoihin. Olemme molemmat opinnoissamme suuntautuneet kuurosokeille tulkkaukseen ja halusimme opinnäytetyömme käsittelevän kuurosokeuteen liittyviä asioita. Opinnäytetöitä, joissa kuurosokeat tulkinkäyttäjät pääsevät ilmaisemaan omia mielipiteitänsä asioihin, on olemassa todella vähän. Tämän vuoksi päätimme, että keskitymme opinnäytetyössämme nimenomaan kuurosokeiden tulkinkäyttäjien ajatuksiin ja palautteisiin. Tämän jälkeen olimme yhteydessä työelämäohjaajaamme Riitta Lahtiseen. Hänen kanssaan aloimme pohtia ja muokata aihetta tarkemmin. Lopulta päädyimme valitsemaamme aiheeseen. Työmme tilaajana toimii Suomen Kuurosokeat ry ja työelämäohjaajamme on Suomen Kuurosokeat ry:n kommunikaatiopäällikkö Riitta Lahtinen.

Tietoperustassa kerromme kuurosokeille tulkkauksesta keskittyen erityisesti kuurosokeiden käyttämiin kommunikaatiomenelmiin. Avaamme myös kuvailua ja opastusta, jotka ovat osa kuurosokeille tulkkausta. Kerromme myös Kelasta kuurosokeiden tulkkauspalvelun järjestäjänä sekä Kelan käytänteistä.

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkielma. Tutkimusmenetelmänä käytimme teemahaastattelua opinnäytetyömme aineiston keruuseen. Haastattelimme yhteensä neljää puheella kommunikoivaa kuurosokeaa tulkkipalvelunkäyttäjää tammikuun 2016 aikana. Puheella kommunikoivilla kuurosokeilla tarkoitamme henkilöitä, jotka vastaanottavat tietoa auditiivisesti ja kommunikoivat itse puheella. Jatkossa kertoessamme kuurosokeista tulkinkäyttäjistä, tarkoitamme nimenomaan puheella kommunikoivia kuurosokeita tulkinkäyttäjiä.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli saada tietoa, millaisia muutoksia on tapahtunut tulkkauspalvelun järjestämismvastuun siirryttyä Kelalle kuurosokeiden tulkinkäyttäjien näkökulmasta. Halusimme myös tietää, ovatko kuurosokeat tulkinkäyttäjät tyytyväisiä

nykyjärjestelmään ja kokevatko he saavansa omia kuvailu- ja opastustarpeitaan vastaavia tulkkeja Kelan välityksestä. Opinnäytetyöstämme hyötyvät työn tilaaja sekä Kela, sillä he saavat arvokasta tietoa kuurosokeiden tulkkauspalvelusta suoraan tulkinkäyttäjiltä. Myös viittomakielen tulkit hyötyvät työstä, sillä he saavat työn avulla tietää, millaista kuvailua ja opastusta puheella kommunikoivat kuurosokeat tulkinkäyttäjät pitävät laadukkaana. Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä (TTYR) on kiinnostunut työmme tuloksista, joten mahdollisesti myös he hyötyvät työstä. Mielestämme ammatillinen osaamisemme kehittyi opinnäytetyöprosessin aikana, sillä pääsimme tapaamaan erilaisia kuurosokeita tulkinkäyttäjiä ja kuulemaan heidän kokemuksiaan elämästä ja tulkkauspalvelusta.

Työmme etenee seuraavalla tavalla: Seuraavassa luvussa esittelemme tietoperustaa kuurosokeille tulkkaukseen sekä Kelan järjestämään kuurosokeiden tulkkauspalveluun liittyen. Tietoperustasta siirrymme lukuun 4, jossa kerromme työmme toteutuksesta. Kerromme muun muassa teemahaastattelusta aineistonkeruumenetelmänä sekä työmme analysoinnista. Luvussa 5 esittelemme saamamme tutkimustulokset ja käsittelemme niitä tutkimuskysymyksiemme valossa. Viimeiseksi luvuksi jää pohdinta, jossa tarkennamme vastaukset tutkimuskysymyksiimme sekä arvioimme työtämme. Tämän lisäksi kerromme tutkimuksen ajankohtaisuudesta ja luotettavuudesta. Pohdintaosiossa ehdotamme myös mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Millaisia muutoksia tulkkauspalvelun toimivuudessa on tapahtunut puheella kommunikoivien kuurosokeiden tulkinkäyttäjien näkökulmasta tulkkauspalvelun järjestämisvastuun siirryttyä Kelalle?
2. Kuinka puheella kommunikoivat kuurosokeat tulkinkäyttäjät kokevat Kelan välittämien tulkkien opastus- ja kuvailutaidot?

2 KUUROSOKEILLE TULKKAUS

Kuurosokeille tulkkaus on haasteellista johtuen asiakasryhmän heterogeenisuudesta. Kuulonäkövamman syntyhistoria, kuulon ja näön vaikeusasteet sekä kommunikaatiotavat ovat erilaisia, mikä johtaa siihen, että asiakkaiden kieli- ja kulttuuritaustat ovat erilaisia. (Lahtinen 2006, 182.)

Tulkkaustilanteisiin tuovat variaatiota useat eri kommunikaatiotavat ja visuaalisen tiedon siirtämisen menetelmät (Lahtinen 2006, 182). Lahtinen kertoo, että kuurosokeille tulkkaus koostuu kielestä ja eri kommunikaatiomenetelmien yhdistelmästä. Jotta kuurosokean henkilön toimiminen ja liikkuminen sekä ympäristön hallinta tilanteessa on mahdollista, tärkeää oikeiden kommunikaatiomenetelmien lisäksi, on riittävän informaation saaminen. Kuurosokeille tulkkauksen kielellisen tulkkauksen lisäksi liittyvät kuvailu ja opastaminen. (Lahtinen 2006, 184.)

2.1 Kuurosokeiden kommunikaatiotavat

Kuurosokea henkilö voi kommunikoida puheella, viittoen tai käyttää taktiilia kommunikaatiota. Näiden lisäksi kuurosokea voi käyttää kommunikaation apuna kosketukseen perustuvia menetelmiä, joista käytetään myös nimitystä sosiaaliset pikaviestit. Niillä tarkoitetaan keholle tehtäviä yksittäisiä viestejä, joilla voi kuvata sosiaalista ympäristöä. (Suomen Kuurosokeat ry 2013a.) Tässä opinnäytetyössä olemme rajanneet haastattelijoukon puheella kommunikoiviin kuurosokeisiin henkilöihin. Tämän vuoksi keskitymme kertomaan ainoastaan auditiivisista kommunikaatiomenetelmistä sekä kosketukseen perustuvasta viestinnästä.

Kuurosokea henkilö voi käyttää kommunikoidessaan useampaan eri menetelmää. ”Kuurosokea voi esimerkiksi lukea huulilta ja/tai vastaanottaa kirjoitettua kieltä ja tuottaa itse puhetta.” (Mesch 2004, 19.) Mesch kertoo, että menetelmä riippuu suuresti siitä, milloin henkilö on kuurosokeutunut, millainen kuurosokeuden vaikeusaste on sekä siitä, kumpi vamma on ilmaantunut ensin – kuulo- vai näkövamma. Kieli, jota suomalaiset kuurosokeat käyttävät, ovat puhuttu suomi tai ruotsi ja suomalainen viit-

tomakieli (Lahtinen 2006, 185). Kuurosokeista 58% käyttää kommunikaatiomuotoaan puhuttua kieltä ja 31,5% viittomakieltä (Mesch 2004, 19).

1. Auditiiivisesti vastaanotettavat kommunikaatiomenetelmät

Kaikki haastattelemamme informantit käyttävät auditiiivisesti vastaanotettavia menetelmiä kommunikointimenetelmänään. He siis vastaanottavat tietoa kuuloaistin avulla. Heikosti kuuleva voi saada apua kuulemiseen erilaisten kuulon apuvälineiden välityksellä, esimerkiksi FM-laitteella tai sisäkorvaistutteella. (Suomen kuurosokeat ry, 2013b.) FM-laitteeseen kuuluu lähetin sekä vastaanotin. Lähettiin tulevat äänet välittyvät kuulokojeeseen liitettyyn vastaanottimeen, jolloin kuuntelu onnistuu. (Kuuloavain 2015.) Sisäkorvaistute on toiminnaltaan sähköinen kuulokoje, joka ohittaa toimimattoman sisäkorvan. Sisäkorvan ohittamisen jälkeen sähköinen signaali välittyy suoraan kuulohermon kautta aivoihin. Sisäkorvaistute ei tee kuuloa normaalia, mutta sen avulla on mahdollista kuulla puhetta sekä ympäristön ääniä. (Kuuloliitto 2009.)

Huonosti kuulevalle voidaan selventää viestiä toistamalla puhetta. Tämä tarkoittaa, että viesti vastaanotetaan joko kuulon avulla, huulioluvulla tai käyttäen näitä molempia. (Kuulokynnys 2009.) Puheen toistossa kolmannen osapuolen puhe toistetaan selkeällä äänellä lähellä asiakasta (Tulkkausilona oy 2013).

Kuulemista voidaan myös tukea esimerkiksi niin, että kuurosokealle osoitetaan puhujan sijainti tai kirjoitetaan puhujan nimi suuraakkosilla kuurosokean käteen tai tussilla paperille. Puhujan painotukset ja äänensävyt sekä muiden ihmisten reaktiot on hyvä kertoa esimerkiksi sosiaalisten pikaviestien avulla. Nämä mahdollistavat sen, että kuurosokea voi muodostaa aiheesta oikeanlaisen kokonaiskäsityksen. (Marttila 2006, 26-27.)

2. Kosketukseen perustuva viestintä

Kosketuksiin perustuvia menetelmiä käytetään usein jonkin muun kommunikaatiomenetelmän tukena. Näitä menetelmiä ovat esimerkiksi sosiaaliset pikaviestit ja keholle piirtäminen.

Sosiaalisten pikaviestien avulla kuurosokea henkilö saa nopeasti tietoa sosiaalisesta ympäristöstä. Ne selventävät nopeasti ja reaaliaikaisesti tilanteessa tapahtuvia muutoksia, toimintaa sekä ihmisten reaktioita. (Lahtinen 2006, 190.) Sosiaaliset pikaviestit tukevat kielellistä tietoa ja joissakin tilanteissa ne voivat toimia jopa itsenäisinä tiedon antajina. ”Pikaviestit voivat olla keholle tehtäviä viittomia kuten esimerkiksi KAHVI, viittomapohjaisia muunnelmia kuten WC tai luonnollisia liikkeitä mennä ja tulla.” (Ylitalo 2006, 69.)

Keholle piirtämistä pidetään menetelmänä, jonka avulla kuurosokea henkilö hahmottaa ympäristön muodot, suhteet ja suunnat. Piirtämisen paikkana voi toimia esimerkiksi kämmen, olkavarsi tai selkä. Kynänä toimii yleensä piirtäjän sormi tai sormet. (Suomen Kuurosokeat ry 2013a.) Esimerkiksi tilan kuvailu voi tapahtua niin, että selkään piirretään niin sanottu tilan pohjapiirros, johon voidaan sijoittaa kalusteita ja paikalla olevia henkilöitä. Tämän avulla kuurosokea henkilö voi päättää omasta istumapaikastaan, kun tietää muiden paikallaolijoiden sijoittumisen. (Marttila 2006, 30.)

2.2 Kuvailu

Yksi erittäin tärkeä osa kuurosokeille tulkkausta on kuvailu. Tulkki voi kuvailulla muun muassa asioita, tapahtumia, henkilöitä ja ympäristöä. Kuvailulla siis jaetaan tietoa auditiivisesta sekä visuaalisesta ympäristöstä tai kohteista. Kuvailu täydentää henkilön aistihavaintoja ja auttaa monesti erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Kuvailun avulla lisätään mm. kuurosokean itsenäisyyttä sekä valinnan mahdollisuuksia. Kuvailulla lisätään myös tulkkauksen turvallisuutta, sillä erilaisista muuttuvista tilanteista, tasoeroista ja vaaratilanteista kerrotaan asiakkaalle, jolloin hän voi varautua tilanteisiin. (Lahtinen & Palmer & Lahtinen 2009, 12.)

Kuurosokealle henkilölle kuvaillaan sekä nähdyt että kuullut asiat, jotta kuvailu antaisi mahdollisimman tarkan ja realistisen kuvan ympäristöstä. Yleensä kuvailun vastaanottaja selventää tai antaa reaktioistaan ymmärtää, mitkä asiat häntä kiinnostavat ja mitä sen sijaan, ei kannata hänelle kuvailla. Joskus kuvailusta voi syntyä myös väärinkäsityksiä, jos vastaanottajan ja kuvailijan mielikuvat eroavat jyrkästi toisistaan. Tällöin asia on selvitettävä ja yritettävä kuvailua toisella tavalla. (Lahtinen & Palmer & Lahtinen 2009, 12-13.)

Kuvailu ja opastus kulkevat usein käsi kädessä. Opastuksen aikana kuurosokeat ovat usein kiinnostuneita ympäristön kuvailusta. Esteistä ja vaaratilanteista on ehdottomasti ilmoitettava vastaanottajalle, mutta esimerkiksi kaupungilla kulkiessa voi kuvailla muutakin, kuten näyteikkunoita. Kuvailu auttaa opastuksen sujuvuudessa ja tekee matkasta miellyttävämmän kokemuksen kuurosokealle. (Lahtinen & Palmer & Lahtinen 2009, 15.)

2.3 Opastaminen

Yksi osa kuurosokeille tulkkausta on opastus (Lahtinen 2004, 59). On olemassa fyysistä opastusta sekä ei-fyysistä opastusta. Fyysiseen opastamiseen sisältyy kosketus joko opastusotteella tai muulla kontaktilla. Opastusote tarkoittaa sitä, että kuurosokea henkilö pitää kiinni yleensä oppaan kyynärpään yläpuolelta ja kulkee noin puoli askelta oppaan jäljessä. (Suomen kuurosokeat ry 2013c.) Opastus toteutuu lukemalla oppaan kehon liikeviestejä. Informaatiota esimerkiksi suunnista, vauhdista, toimintatavoista, noususta ja laskuista antaa oppaan vartalon ja yhdyskäden liikkeet. (Lahtinen 2006, 194.)

Ei-fyysisessä opastamisessa kuurosokea asiakas seuraa edellä kulkevaa henkilöä näönvaraisesti tai kuulemalla puhetta. Kuurosokealla käytössä olevan valkoisen kepin avulla henkilö saa tietoa maaston muutoksista ja esteistä, mikä helpottaa liikkumista. Se toimii myös muille ihmisille merkinä näkövammaisuudesta. (Lahtinen 2006, 194.)

Opastaminen voi olla monimuotoista ja siihen voi kuulua asiakkaan opastamista eri paikkoihin. Kuurosokeaa opastaessa on tärkeää kertoa kuuloaistiin liittyviä tietoja. Kielellinen tulkkaus on myös tarpeellista opastuksen aikana esimerkiksi asioimistilanteissa. On myös tärkeää, että opastuksen aikana kommunikointi järjestetään turvallisesti. Kommunikointi sujuu parhaiten, kun pysähdytään sopivaan, valoisaan ja melutomaan kohtaan. Opastusta tarjotaan kuurosokean omien tarpeiden ja toiveiden mukaan. (Lahtinen 2006, 195.)

3 KELAN TULKKAUSPALVELU

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista astui voimaan vuonna 2010. Saman vuoden syyskuussa tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi Kansaneläkelaitokselle (Kela). (Kansaneläkelaitos 2013.) Lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä (L 133/2010, 1§). Kela hankkii tulkkauksen pääsääntöisesti kilpailuttamiltaan tulkkauspalveluntuottajilta (Kuuloliitto 2010).

3.1 Oikeus tulkkauspalveluun

Suomessa asuvalla henkilöllä, jolla on kuulovamma, kuulonäkövamma tai puhevamma, on oikeus tulkkauspalveluun. Tulkkauspalvelupäätöksen saa, jos henkilö tarvitsee vammansa vuoksi tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun perusopintojen jälkeen, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistymiseen. Kuulonäkövammaiselle henkilölle myönnetään tulkkaustunteja vähintään 360 tuntia vuodessa. (Kansaneläkelaitos 2015a.) Lisätunteja saa tarvittaessa hakea lisää. Lisätunteja tulee hakea silloin, kun jäljellä on enää 50 tulkkaustuntia. Välityskeskus ilmoittaa jäljellä olevista tulkkaustunneista aina välittäessään tulkkeja. (Kansaneläkelaitos 2015b.)

3.2 Tulkin tilaaminen

Saatuaan myönteisen päätöksen vammaisten tulkkauspalveluun, henkilö voi tilata tulkin Kelan välityskeskuksesta itselleen sopivammalla tavalla. Näitä tapoja ovat tilaaminen tekstiviestillä, sähköpostilla, puhelimella, etätulkkauslaitteella, tekstipuhelimella, kuvayhteyden avulla, 3G-puhelimella tai kirjeellä. Tilauksen tehnyt henkilö saa välityskeskuselta vastaanottoviestin, jonka avulla henkilö tietää, että tilaus on mennyt perille saakka. Viesti lähetetään asiakkaalle hänen asiakasprofiilissaan ilmoittamalla yhteydenottotavalla. Asiakasprofiilia varten tulkkauspäätöksen saanut henkilö täyttää lomakkeen, johon hän merkkää miten kommunikoi ja minkälaista tulkkauspalvelua tarvitsee. Lomakkeeseen täytetään myös, missä tilanteissa tulkinkäyttäjä tarvitsee opastusta sekä kuvailua. Lomakkeeseen voi myös merkata, haluaako tulkkaussensa aikana tulkin käyttävän esimerkiksi sosiaalisia pikaviestejä. Näiden tietojen perusteella välityskeskus etsii sopivan tulkin. (Kansaneläkelaitos 2015c.) Kun asiakkaalle sopiva tulkki on löytynyt, välityskeskus ilmoittaa asiasta heti tilaajalle. Mikäli tulkkia ei kuitenkaan löydy, niin välityskeskus ottaa yhteyttä tilaajaan viimeistään kolmea päivää ennen tulkkaustilannetta. Välityskeskus ilmoittaa henkilölle tilaukseen valitun tulkin viimeistään tilausta edeltävänä päivänä kello 12 mennessä. (Kansaneläkelaitos 2015d.) Kelan välityskeskus on avoinna joka päivä (Kansaneläkelaitos 2015e).

Palvelunkäyttäjän toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta huomioidaan tulkkauspalvelua järjestettäessä. Sopivan tulkin etsintä ja valinta suoritetaan välityskeskuksessa Kelan välitysjärjestelmän avulla. Se tapahtuu niin, että välityskeskus etsii tilaajan asiakasprofiilin tarpeiden mukaisen vapaan tulkin kilpailutuksessa valituista Kelan sopimuskumppaneista. Tämän jälkeen tilaajan tilaukseen kertomat tarpeet välitetään tulkille. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.)

Tilaajalla on mahdollisuus esittää toive tilaisuuteen välitettävästä tulkista. Tällaisia tilaisuuksia ovat esimerkiksi erityisen läheinen perhetapahtuma, häät, hautajaiset tai synnytys. Myös erityistä ammattitaitoa, esimerkiksi vieraan kielen osaamista, vaativiin tilaisuuksiin voi esittää tulkkitoiveen. Tulkkia voi toivoa myös tilausten sarjaan, esimerkiksi psykoterapiaan, tulkkauksen laadun varmistamiseksi. (Kansaneläkelaitos 2015f.)

Tulkkipalvelun käyttäjällä on mahdollisuus tilata tulkki myös ulkomaille. Lupa siihen täytyy anoa erillisellä hakemuksella, jonka hyväksymisen jälkeen tulkinkäyttäjä voi tilata tulkin normaaliin tapaan. (Kansaneläkelaitos 2015g.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kerromme opinnäytetyömme tutkimuskysymykset. Avaamme valitsemaamme tutkimusmenetelmää teemahaastattelua ja esittelemme tutkimukseen osallistuneen tutkimusjoukon. Perehdymme luvussa myös siihen, kuinka tutkimus eteni vaihe vaiheelta. Lopuksi kerromme tutkimuksemme analyysivaiheesta.

4.1 Tutkimuskysymykset

1. Millaisia muutoksia tulkkauspalvelun toimivuudessa on tapahtunut puheella kommunikoivien kuurosokeiden tulkinkäyttäjien näkökulmasta tulkkauspalvelun järjestämisvastuun siirryttyä Kelalle?
2. Kuinka puheella kommunikoivat kuurosokeat tulkinkäyttäjät kokevat Kelan välittämien tulkkien opastus- ja kuvailutaidot?

4.2 Teemahaastattelu

Aloitimme opinnäytetyön tekemisen jo kesällä 2015. Tällöin keräsimme tietoperustaa kokoon silloisen suunnitelman mukaisesti. Opinnäytetyömme aihe kuitenkin muuttui seuraavan syksyn aikana useaan otteeseen erinäisistä syistä. Aiheen lopulta varmis-

tuttua, pääsimme suunnittelemaan tulevaa työtämme tarkemmin palaverin merkeissä tilaajamme Riitta Lahtisen kanssa marraskuussa.

Halusimme tehdä tutkimuksen haastatteluna, sillä ajattelimme sen olevan kaikista paras tiedonkeruumenetelmä haastateltavien ollessa kuurosokeita. ”Haastattelun ideahan on yksinkertainen: kun halutaan tietää mitä joku ajattelee jostakin asiasta, kaikkein yksinkertaisinta ja usein tehokkaintakin on tietenkin kysyä sitä häneltä” (Eskola & Vastamäki 2015, 27.) Mielestämme oli myös mieluisaa päästä tapamaan haastateltavat ja saada kuulla vastaukset heiltä itseltään.

Valitsimme tutkimusmenetelmäksi teemahaastattelun, joka on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Tämä haastattelumenetelmä tarkoittaa Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan sitä, että haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin. Haastateltavat voivat siis vastata omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47.) Robson (1995) määrittelee puolistrukturoidun haastattelun siten, että kysymykset on määrätty ennalta, mutta haastattelija voi vaihdella kysymysten sanamuotoja (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47).

Aloittaessamme tekemään haastattelurunkoa, meidän täytyi ensimmäisenä päättää, mihin kysymyksiin haluamme haastatteluilla vastauksia. Aloimme siis pohtia työmme tavoitetta ja tutkimuskysymyksiä tarkemmin. Tällöin päätimme, että haluamme keskittyä työssämme nimenomaan muutoksiin, joita tällä alalla on tapahtunut palvelun siirryttyä Kelan vastuulle, sekä näiden muutosten vaikutuksiin kuurosokeissa tulkinkäyttäjissä.

Tämän jälkeen siirryimme miettimään, mitkä voisivat olla haastattelumme teemat. Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelussa tärkeintä on haastattelun eteneminen teemoittain, eikä haastattelussa tarvitse olla tarkkoja yksityiskohtaisia kysymyksiä. Teemahaastattelu huomioi ihmisten tulkintojen, sekä asioille antamiensa merkityksien keskeisyyden. Teemahaastattelu ottaa huomioon myös sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47-48.)

Eskola ja Vastamäki (2015, 35) toteavat, että teemoja miettiessä olennaista on muistaa se tutkimusongelma, johon on hakemassa vastausta. Lopullisiin teemoihin päädyimme pohtiessamme, minkälaiset teemat ja kysymykset toisivat meille parhaiten vastauksia tutkimuskysymyksiimme. Haastattelumme teemoiksi valikoitui lopulta kaksi isompaa teemaa, asiakkaiden tarpeiden muutokset sekä tulkkauspalvelun laatuun liittyvät muutokset. Asiakkaiden tarpeiden muutoksien alle teemoiksi valitsimme asiakasprofiilin, tulkkingin sekä tulkin tilaamisen. Tulkkauspalvelun laatuun liittyivät teemat kuvailu ja opastus.

Vaikka teemahaastattelussa keskeisenä osana ovat teemat, eivätkä tarkat kysymykset ole tarpeen, olimme kuitenkin sitä mieltä, että meille helpointa olisi muodostaa teemojen alle valmiita kysymyksiä. Kysymyksiä pohtiessamme, päätimme, että kaikki kysymykset tulisivat olemaan avoimia teemahaastattelun tyyliä mukaillen. Ajattelimme, että tällä tavoin saamme haastatteluista kaikista eniten irti. Toivoimme myös avoimien kysymysten tuovan meille monipuolisia ja kattavia vastauksia.

Kysymysten sisältöä rakentaessamme, mietimme erityisesti sitä, mitä muutoksia tulkkauspalvelun järjestämisessä on mahdollisesti tapahtunut. Tällä tavoin kysymykset hahmottuivat teemojen alle vähitellen tarkemmiksi ja meille alkoi valjeta, mihin suuntaan lähtisimme viemään haastattelua. Otimme haastatteluumme mukaan myös pari laajaa kysymystä koskien tulkkauspalvelussa tapahtuneita muutoksia ja niiden vaikutusta tulkinkäyttäjien elämään. Näissä kysymyksissä haastateltavat saivat vapaasti kertoa ajatuksistaan, tuntemuksistaan sekä toiveistaan. Haastattelurunko on liitteenä työn lopussa (Liite 1).

4.3 Haastattelun toteutus

Valitsimme haastattelun kohderyhmäksi puheella kommunikoivat kuurosokeat tulkinkäyttäjät, koska halusimme olla varmoja, että ymmärrämme toinen toisiamme. Saimme Suomen Kuurosokeat ry:ltä vinkkejä siitä, kuinka saisimme mahdollisiin haastateltaviin yhteyden. Kävimme kuurosokeiden kerhossa kerto-

massa tulevasta opinnäytetyöstämme ja kysyimme halukkuutta osallistua tutkimukseen.

Laadullisessa tutkimuksessa tieteellisyys pohjautuu määrän sijasta laatuun ja näin ollen laadullinen tutkimus toteutetaan yleensä pienen haastattelujoukon avulla (Eskola & Suoranta 1998, 18). Tähän tutkimukseen osallistui neljä äidinkieleltään suomenkielistä puheella kommunikoivaa kuurosokeaa henkilöä. Jokainen heistä on käyttänyt tulkkipalvelua yli kaksikymmentä vuotta. Kolme informanttia käyttää tulkkipalvelua yli 300 tuntia vuodessa ja yksi informanteista harvakseltaan, vain noin kerran kuussa.

Jokaisella informantilla on käytössään jokin kuulon apuväline, kolmella sisäkorvaistute ja yhdellä kuulokoje. Rauhattomassa ympäristössä, jossa on paljon hälyääniä, kaikilla kuuleminen vaikeutuu huomattavasti ja osalle se on lähes mahdotonta. Näön taso on vaihteleva ja näön tarkkuus on suurimmalla osalla heikko. Myös häikäisyä ja pimeässä näkemisen ongelmia esiintyy informanteilla.

Kaikki informantit ottavat kuvailua vastaan pääsääntöisesti auditiivisesti. Suurin osa haluaa auditiivisen kuvailun tueksi myös tuntoaistiin pohjautuvia menetelmiä. Opastusmenetelmänä kaikki suosivat otetta tulkin kynnärvarren yläosasta. Kuitenkin tilanteesta riippuen, informantit käyttävät välillä muitakin menetelmiä, kuten valkoisen kepin tai tarjottimen avulla tapahtuvaa opastusta.

Haastattelut toteutimme tammikuun 2016 aikana yksilöhaastatteluina. Jokainen haastateltava ehdotti sopivaa paikkaa haastattelun toteuttamiselle. Kaksi haastattelua toteutimme haastateltavien kotona ja kaksi julkisella, mutta rauhallisella paikalla. Haastatteluissa olivat mukana ainoastaan haastateltava sekä haastattelijat. Yhdessä haastattelussa mukana oli myös viittomakielentulkki, mutta haastattelutilanteessa tulkkauksta ei tarvittu. Jokainen haastattelu kesti tunnista kahteen tuntiin ja haastattelut nauhoitettiin ääninauhurilla. Haastattelun alussa kerroimme haastateltaville, että nauhoitukset tulevat ainoastaan meidän käyttöömme litterointia varten ja jatkossa käsittelemme haastatteluaineistoa anonymisti. Kerroimme haastattelujen alussa myös työmme luonteesta ja tavoitteesta.

Haastattelutilanteessa toimimme molemmat haastattelijoina. Haastatteluvuorot vaihtuivat teemojen mukaisesti. Tämän lisäksi kirjasimme tilanteissa ylös myös muistiinpanoja, sillä emme täysin luottaneet nauhurin toimintaan. Muistiinpanoista oli apua myös litterointivaiheessa, sillä niistä pystyi tarkastamaan asioita, mikäli nauhoitteesta ei saanut selvää. Kaikki haastattelut olivat tyyliltään rentoja, keskustelunomaisia tilanteita. Olimme varanneet haastatteluja varten reilusti aikaa, jotta haastateltavat saivat rauhassa kertoa omista ajatuksistaan ja kokemuksistaan. Esitimme haastateltaville myös aina lisäkysymyksiä, kun halusimme tietää jostakin asiasta enemmän.

Haastattelun päättymisen lähestyessä, kerroimme haastateltaville, että meillä on lopuksi vielä muutama avoimempi kysymys, joihin voi vapaasti vastata haluamallaan tavalla. Kuten Ruusuvuori ja Tiittula (2005, 25) toteavat, haastattelun päättämiseen kuuluu tietynlaisia toimia, esimerkiksi haastateltavien valmistelu tilanteen päättymiseen. Olimme rankentaneet haastattelurungon siten, että vielä lopuksi kysyimme yleisesti, mitkä ovat haastateltavien mielestä kaikista suurimmat tapahtuneet muutokset järjestämisvastuun siirryttyä. Kysyimme myös, kuinka nämä muutokset ovat vaikuttaneet haastateltavien omaan elämään. Näiden kysymysten jälkeen annoimme haastateltaville vielä vapauden kertoa mistä vain aiheeseen liittyvästä. Haastattelujen päätyttyä kiitimme haastateltavia ja kerroimme, kuinka työmme etenee. Lupasimme lähettää työmme haastateltaville ennakkoon luettavaksi ja kommentoitavaksi, ennen lopullista julkaisua. Vaihdoimme vielä lopuksi sähköpostiosoitteitamme, jotta voimme lähettää työn ja keskustella tarvittaessa siinä esiintyvistä asioista.

4.4 Aineiston analyysi

Haastattelujen jälkeen aloimme litteroimaan ääninauhurille tallennettuja haastatteluja. Litteroinnilla tarkoitetaan muuntamista puheesta tekstiksi (Ruusuvuori, 2014, 424). Kiinnostus työssämme kohdistui nimenomaan esiin nouseviin asiasisältöihin haastattelussa ja tämän vuoksi yksityiskohtainen litterointi ei ollut tarpeellista (mt., 425). Tämän vuoksi litteroimme ainoastaan haastattelijan sekä haastateltavan puheenvuorot, ja jätimme esimerkiksi puheen painotukset ja ilmeet litteroimatta. Jaoimme litteroinnit siten, että molemmille tuli kaksi haastattelua litteroitavaksi. Litteroitua aineis-

toa kertyi yhteensä 60 sivua. Saatuamme kaikki haastattelut litteroitua, aloitimme tuloksiin syventymisen, jonka aikana osa kysymyksistä karsiintui automaattisesti pois lopullisesta työstä.

Luimme litteroinnista saamamme materiaalit muutaman kerran läpi, jonka jälkeen aloimme pohtia, millä menetelmällä lähtisimme analysoimaan materiaalia. Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisimpiä analyysimenetelmiä ovat sisällön erittely, teemoittelu, tyypittely ja diskurssianalyysi (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2013, 224). Päädyimme käyttämään analyysimenetelmänä sisällönanalyysiä, mikä tarkoittaa aineiston käsittelyä, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien sekä tiivistäen (Tuomi & Sarajärvi 2013, 110). Sisällönanalyysi oli meille luonnollinen valinta, sillä jo haastattelutilanteissa huomasimme paljon samankaltaisuuksia vastauksissa, mutta myös joitakin selkeitä eroja. Sisällönanalyysiä voi tehdä joko aineisto- tai teorialähtöisesti. Analysoimme materiaaliamme aineistolähtöisesti, mikä tarkoittaa, että tutkimuksen pääpaino on aineistossa, jota analysoimalla teoria muodostuu. (mt., 110.)

Aineistoa analysoidessamme luimme materiaalin läpi useaan otteeseen alleviivauksia ja muistiinpanoja apuna käyttäen. Merkkasimme haastatteluista ylös kaikki samankaltaisuudet ja merkittävät eroavaisuudet. Aineistolähtöisessä analyysissä edetään aina yksittäisestä havainnosta laajempiin kokonaisuuksiin (Eskola & Suoranta 1998, 83). Aineistosta tarkempaan pohdintaan pääsivät ne samankaltaisuudet, joista kaikki tai suurin osa haastateltavista olivat samaa mieltä. Eroavaisuuksista jatkopohdintaan lähtivät ne, jotka erosivat jyrkästi muista vastauksista tai tuntuivat meistä muuten merkittäviltä muihin vastauksiin peilattaessa.

Analyysimenetelmistä teemoittelu oli myös käytössämme. Analysoimme aineistosta esiin nousevia piirteitä, jotka olivat usealle haastateltavalle yhtäläisiä. Esiin nousseet teemat perustuivat aiemmin tekemäämme teemahaastattelurunkoon sekä tulkintoihimme haastateltavien vastauksista, mikä on teemahaastattelun analyysille ominaista (Hirsjärvi & Hurme 2004, 173). Teemoittelu oli aineistollemme luonteva analyysimenetelmä, sillä haastattelun teemat muodostivat jo itsessään jäsenyyksen aineistoon (Tuomi & Sarajärvi 2013, 93). Osa tuloksiin muodostuneista teemoista oli myös haastattelurungossamme teemoina. Näitä olivat tulkin tilaaminen, kuvailu ja opastus. Muut teemat työhömmme valitsimme vastauksista suurimpina kokonaisuuksi-

na esiin nousseista asioista. Näitä olivat saavutettavuus, välityskeskus Turussa sekä tulkkitilauksen kehittäminen.

5 TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa puramme auki saamamme tutkimustulokset. Tulosten esittelyn yhteydessä käsittelemme vastauksia tutkimuskysymyksiin vastauksia haki- en. Teemoittelimme tulokset kaikista suurimpien esille nousseiden kokonaisuuksien mukaisesti, joita ovat saavutettavuus, välityskeskus Turussa, tulkin tilaaminen, tulkkitilauksen kehittäminen, kuvailu ja opastus.

5.1 Saavutettavuus

Kysyimme informanteilta, mitkä ovat heidän mielestään suurimpia tapahtuneita muutoksia tulkkauspalvelun järjestämisvastuun siirryttyä Kelalle. Vastauksista nousi esiin tyytyväisyys tulkkauspalvelun saavutettavuuteen. Kaikki informantit olivat sitä mieltä, että tulkkauspalvelun saavutettavuus on parantunut verrattuna aikaan, jolloin tulkkauspalvelun järjestäjinä toimivat kunnat. Kaikki informantit olivat sitä mieltä, että Kelan välityskeskukseen on nykyisin helppo saada yhteys ja saavutettavuus on täten parempi. Kelan välityskeskus on auki joka päivä ja näin ollen tulkkitilauksia voi tehdä vuoden jokaisena päivänä (Kansaneläkelaitos 2015e). Yksi informantti kertoi, että aiemmin tulkkausvälitys ei ollut auki viikonloppuisin, mutta muutoksen myötä välityskeskukseen on mahdollista soittaa myös viikonloppuna. Tätä hän piti tärkeänä muutoksena akuutteja tilanteita ajatellen.

Yksi informantti koki yhteyden Kelan välityskeskukseen hyvänä, sillä tulkkitilausta tehdessä vastaus välityksestä tulkin löytymisestä, on saattanut tulla jo muutamassa minuutissa. Välityskeskus lähettää tilaajalle viestin tilauksen saapumisesta sekä tul-

kin löytymisestä. Tilaaja saa myös viestin viimeistään kolme päivää ennen tilausta, jos tulkkia tilaisuuteen ei ole löytynyt. (Kansaneläkelaitos 2015d.)

Yksi informanteista koki, että saavutettavuus on hyvä tulkin tilaamisen osalta, mutta sen sijaan, muihin kysymyksiin vastaamisessa olisi välityksellä parannettavaa. Informantti kertoi tiedustelleensa lukuisia kertoja muun muassa sitä, kuinka hyvin välittäjät tarkastavat asiakasprofiilit ennen tulkin valintaa tilanteeseen, mutta vastaus-ta välitykseltä hän ei ole saanut.

Mielestämme hyvään asiakaspalveluun kuuluu vastata tulkinkäyttäjien esittämiin kysymyksiin. Kysymykset ovat koskeneet Kelan tulkkaukspalvelua ja voivat olla tulkin-käyttäjille todella tärkeitä. Yksi informantti koki epäreiluksi sen, että tulkinkäyttäjien täytyy vastata välityksen kysymyksiin, mutta sen sijaan välityskeskus ei reagoi heidän kaikkiin tiedusteluihinsa.

Toinen haastateltavien mielestä merkittävä muutos koskee tulkin saamista ulkomaille. Kolme haastattelemistamme informanteista sanoi, että nykyisellä systeemillä tulkin on saanut mukaan ulkomaille huomattavasti helpommin ja vaivattomammin. Informantit kertoivat, että "paperisota", joka täytyi tulkkia ulkomaille tilatessa selvittää, on vähentynyt merkittävästi. Yksi informantti myös huomautti, että niin tarkkoja ja yksityiskohtaisia perusteluja ei enää välityksestä vaadita tulkin saamiseksi ulkomaille, kuin aiemmin on vaadittu. Informantti koki, että tämän muutoksen myötä hän on pystynyt matkustelemaan ja toteuttamaan itseään enemmän. Yksi informantti oli kuitenkin sitä mieltä, että vaikka asiat ovat jo huomattavasti parantuneet, niin silti hän toivoi, että byrokratiaa saataisiin joustavammaksi, esimerkiksi edullisten äkkilähtöjen osalta. Informantti kertoi, että edulliset äkkilähdöt jäävät saamatta, sillä tulkin ulkomaille tilaamisprosessi vie niin paljon aikaa.

Kaksi informanttia mainitsi merkittäväksi muutokseksi tulkkauksen lisätuntien helpon saamisen. Yksi informantti kertoi, että lisätunteja voi hakea helposti ja nopeasti yhdellä lomakkeella ja tunteja saa aina lisää tarvittaessa. Myöskään monimutkaisia perusteluja ei tarvita. Hän myös mainitsi, että Kelan välityskeskus ottaa asiakkaaseen yhteyttä, mikäli jäljellä olevat tulkkauksetunnit ovat vähissä ja kehottaa hakemaan lisätunteja jos siihen on tarvetta.

Yksi informantti oli sitä mieltä, että tulkkeja on nyt helpompi saada pidemmäksi aikaa kerralla, esimerkiksi viikonlopun yli kestäviin tilaisuuksiin. Hän myös mainitsi, että hänen mielestään tulkkeja on nyt helpompi saada aiempaan verrattuna. Muut informantit olivat sitä mieltä, että tulkkeja saa yhtä hyvin kuin ennen.

Informantit kokivat tulkkauspalvelun nyt helpommin saavutettavaksi verrattuna aikaisempaan. Välityskeskukseen aukiolo myös viikonloppuisin luo tyytyväisyyttä tulkinkäyttäjissä, sillä tulkin tilaaminen on näin helpompaa. Tulkkauspalvelun vaivaton saavutettavuus on mielestämme erittäin tärkeä asia tulkkauspalvelun järjestämisessä ja informanttien vastauksista paistoi tyytyväisyys tätä asiaa kohtaan. Saavutettavuuden ansiosta tulkinkäyttäjillä on mahdollisuus saada helpommin tulkki akuutteihin tilanteisiin, ja pohdimme, että tieto tulkkauspalvelun saavutettavuudesta voi vähentää tulkinkäyttäjien pelkoa siitä, että tulkkia ei saisi lyhyellä varoitusaajalla.

5.2 Välityskeskus Turussa

Tiedustelimme informanteilta, onko välitystoiminnan keskittyminen Turkuun vaikuttanut tulkin tilaamiseen. Kaksi informanttia olivat sitä mieltä, että välityskeskuksen sijainnin siirtyminen Turkuun ei ole vaikuttanut millään tavalla heidän elämäänsä. Yksi informantti perusteli mielipidettään sillä, että hän ei ole aikaisemminkaan hoi-
tanut tulkkitilauksia paikallisessa välityskeskuksessa vierailemalla, vaan tilannut tulkin aina sähköpostin välityksellä. Neljäs informantti sen sijaan ei perustellut vastaustaan.

Kaksi informanttia kokivat, että muutoksia on tapahtunut välityskeskuksen siirryttyä Turkuun. Molemmat olivat sitä mieltä, että välityskeskuksen työntekijöiden paikallistuntemus on huomattavasti heikompaa verrattuna aikaan, kun välityskeskuksia oli vielä viisi. Tämä ilmenee siten, että Kela kyselee informanttien mielestä turhilta tuntu-
via kysymyksiä, mitä ei aikaisemmin ilmennyt. Tällaisia kysymyksiä ovat esimerkiksi yksittäisten bussipysäkkien tarkat osoitteet, joita voi olla vaikea selvittää, erityisesti kun kyseessä on kuulonäkövammaisen henkilö. Informanteista tuntui hämmentävältä myös se, että heiltä vaaditaan esimerkiksi paikkakunnan ainoan juna-aseman tarkka

osoite tulkkitilausta laatiessa. Informantit siis kokevat joutuvansa näkemään enemmän vaivaa aiempaan verrattuna.

Yksi informanteista oli sitä mieltä, että yksi välityskeskus takaa kaikille tulkkaukspalvelun asiakkaille yhdenvertaisen kohtelun. Hän perusteli asiaa sillä, etteivät kuntien omat asiat vaikuta enää tulkkaukspalvelun saavutettavuuteen, eikä näin pääse syntymään epätasa-arvoa eri kunnissa asuvien tulkkipalvelua käyttävien kesken. Eräs informanteista koki Turussa sijaitsevan yhden välityskeskuksen luovan neutraalimman ilmapiirin, sillä asiakkuudet eivät valikoidu, koska välittäjät ja asiakkaat eivät tunne toisiaan.

” - - se on neutraalia eli kun viittasitte siihen kysymykseen, että se on Turussa, niin minä en tunne sieltä ainuttakaan välittäjää, eikä he tunne minua. Niin mä jotenki ajattelen, että se neutraalius, niin hölmöltä kun se tuntuukin, niin se on tässä asiassa etu. Tietyllä tavalla siellä ei valikoida tai ei valikoidu ne asiakkuudet, että myös nämä tämmöset tilanteet.”

Yksi informantti oli havainnut tulkkien olevan nyt kiireellisempiä kuin aikaisemmin, minkä syyksi hän epäili myös välityskeskuksen työntekijöiden heikkoa paikallistuntemusta. Hän epäili, että tulkkien tilauksien välienkulkuajoja ei osata arvioida oikein. Informantti koki tulkkauksen laadun kärsivän, sillä tulkit joutuvat kiirehtimään seuraavaan paikkaan tai saapuvat tilaukseen myöhässä. Tulkkien vireystila saattaa kärsiä kiireen vuoksi.

Haastattelemamme informantit kokivat siis, että muutoksia on tapahtunut välitystojen keskittyttyä Turkuun. Suurimpana ongelmana oli heikko paikallistietämys, jonka takia tulkinkäyttäjät saavat turhauttavilta tuntuvia lisäselvityspyyntöjä tilauksien yhteydessä, kun taas positiivisena asiana nähtiin kaikkien asiakkaiden yhdenvertainen ja neutraali kohtelu. Pohdimme, kokevatko turkulaiset tulkinkäyttäjät asian samalla tavalla. Onko turkulaisten tulkinkäyttäjien mielestä välityskeskuksen toiminta neutraalia ja yhdenvertaista, vaikka toiminta on keskittynyt pelkästään heidän kotikaupunkiinsa ja välityksessä voi olla töissä heille tuttuja henkilöitä?

5.3 Tulkin tilaaminen

Kysyimme informanteilta, millä tavalla he tekevät tulkkitilauksen. Tulkin voi tilata välityskeskuksesta tekstiviestillä, sähköpostilla, puhelimella etätulkkauslaitteella, tekstipuhelimella, kuvapuhelimella, 3G-puhelimella tai kirjeellä (Kansaneläkelaitos 2015d). Kolme informanttia kertoivat tilaavansa tulkin lähinnä sähköpostilla, mutta kiireellisissä tilanteissa puhelimen välityksellä. Kaikkien mielestä sähköpostilla tilaaminen on helppoa ja kätevää, mutta yksi informanteista mainitsi satunnaisesti ongelmaksi mahdolliset lisäselvityspyynnöt, joita ei aina huomaa ajoissa. Tämä luo epävarmuuden tunteen siitä, ehtiikö vastaus ajoissa välityskeskukseen tulkin saamiseksi. Eräs informantti myös mainitsi, että sähköpostilla tilatessa saa ”mustaa valkoiselle” eli toisin sanoen sähköpostista voi tarkistaa, jos jotakin selvitettävää myöhemmin ilmenee. Kolmas informanteista teki tulkkitilauksen aina soittamalla välitykseen, sillä hän koki tällä tavoin pystyvänsä kertomaan tarpeensa kätevimmin.

Kysyimme myös, minkälaisia muutoksia tulkin tilaamismenetelmissä on tapahtunut, kun verrataan nykyhetkeä aikaan, jolloin kunnat olivat vastuussa tulkin välityksestä. Kaikki kolme kysymykseen vastannutta informanttia sanoivat, että heidän kohdallaan suuria muutoksia ei ole tapahtunut. Yksi informantti kuitenkin mainitsi, että hänen mielestään nykyjärjestelmä on neutraalimpi.

Kysyimme informanteilta, saavatko he tulkin aina tilatessaan ja jos eivät, niin onko Kelan välityskeskus perustellut asiaa mitenkään. Kaksi informanttia kertoivat saavansa aina tulkin. Sen sijaan kaksi muuta informanttia vastasivat, etteivät ole aina saaneet tulkkia, eikä välityskeskus ole kummallekaan heistä perustellut asiaa.

Kysyimme informanteilta, onko välityskeskus pyytänyt lisäselvitystä tilauksen luonteesta ja jokaiselle informantille oli tullut muutamia lisäselvityspyynnöitä. Pyynnöt koskivat muun muassa materiaaleja, tilaisuuksien ohjelmia ja kellonaikoja sekä ulkomaanmatkoja. Lisäselvityspyynnöitä tuli myös jo aiemmin mainittujen tulkkauspaikkojen tarkkoja osoitteita koskien. Yksi informantti kertoi tulkkia tilatessaan saaneensa lisäselvityspyynnön siitä, että kenelle tulkki lenkin aikana tulkkaa. Sekä kuvailu että opastus ovat oleellinen osa kuurosokeille tulkausta (Marttila 2006, 18, 20). Tämän takia informantti koki kysymyksen outona, sillä hän on ymmärtänyt, että kuurosokei-

den tulkkaukspalveluun kuuluu myös kuvailu ja opastus ilman kolmatta osapuolta tilanteessa. Eräs informantti kertoo asiasta näin:

”Se, että on sanottu, että tulkin kanssa ei saa mennä lenkille yms. niin se on aika lyhytnäköinen ajatus mun mielestä. Kun niitä muitakin mahdollisuuksia on joillakin, mutta ei kaikilla, niin mun mielestä se on semmonen asia, jota ei sais yleistää. Pitäs enemmän luottaa siihen ihmisen omaan valintaan. Että jos ihminen haluaa tulkin kanssa lenkille, niin hänellä saattaa olla siihen lenkkeilyyn muunlaisia lisätarpeita, ettei oo kysymys pelkästään siitä, että päästään kävelemään, vaan se kuvailun osuus voi muodostua hyvinkin merkittäväksi ja siellä lenkillä voidaan tehdä muutakin kuin pelkästään kävellä.”

Kelan välityskeskukseen voi esittää tulkkitoiveen tilauksen yhteydessä. Toiveen voi esittää, jos kyseessä on esimerkiksi häät, hautajaiset tai synnytys. (Kansaneläkelaitos 2015f.) Tiedustelimme informanteilta toivovatko he tiettyjä tulkkeja tilaisuuksiin. Kaikki vastasivat, että toivovat tiettyjä tulkkeja tilanteen mukaan. Yksi informantti mainitsi, että tilanteita, joihin hän toivoo tietyt tulkit, ovat esimerkiksi häät, hautajaiset ja ulkomaanmatkat. Yksi informanteista toivoi aina sellaista tulkkiä, joka on käynyt kuurosokeusopinnot. Yksi informantti kertoi toivovansa joskus kahta tai kolmea nimeä tiettyihin tilanteisiin, mutta yleisesti ottaen hänen mielestään tulkit ovat hyvin koulutettuja ja pystyvät vastaamaan hänen tarpeitaan.

Seuraavaksi kysimme saavatko informantit yleensä toivomansa tulkit. Informanteista kolme vastasi, että yleensä toivetulkit toteutuvat. Yhdelle informantille oli kuitenkin tapahtunut muutama poikkeus, joista esimerkiksi hän kertoi tilanteen, jossa hän olisi tarvinnut näkönsä rajallisuuden vuoksi eräässä kaupassa asioimiseen saman tulkin kuin edellisellä kerralla. Tilanteessa näkeminen oli tärkeässä roolissa ja tämän vuoksi olisi ollut tärkeää, että nyt tilanteen jatkuessa olisi ollut sama tulkki mukana. Tulkkitoiveen voi esittää Kelan välityskeskukseen jos tilaukseen on laadun varmistamiseksi hyvä saada sama tulkki (Kansaneläkelaitos 2015f). Kelan Välityksestä kuitenkin vastattiin, että kauppa-asiointi ei ole toivetulkkitalaus.

” -- kuinka oikeasti on mietitty sitä tulkkipalvelua kuurosokean näkökulmasta. Että se näkemisen rajoite tulee vastaan. Se on kuin yö ja päivä se ero, että jos olis tavallinen näkevä kuuro tulkkipalvelun käyttäjä.”

Kaksi informanttia piti tärkeänä sitä, että asiakkaiden ja tulkkien on mahdollista saada toistensa puhelinnumerot. Tämä mahdollistaa sen, että molemmat osapuolet voivat ilmoittaa mahdollisista muutoksista toisilleen. Eräs informantti perusteli puhelinnumerotietojen hyödyn näin:

”- - Minusta se puhelinnumerotieto tulkista tulkille, että asiakkaalle, niin minä olen pitänyt sitä ensiarvoisen tärkeänä joka tilanteessa, koska en halua koskaan joutua siihen tilanteeseen, että oon menny paikalle, enkä voi olla varma, että tuleeeko sinne ketään.”

Eräs informantti myös mainitsi, että nykyisin tulkkitilauksen voi tehdä aikaisintaan kuukautta ennen tilauksen ajankohtaa. Tämän hän koki harmittavana asiana esimerkiksi ulkomaanmatkoja ajatellen.

”- - mutta se asia minua harmittaa, että ne otti sen käytännön, että kuukautta ennen ei välitetä. Minusta se on ihan hölmöä, jos on joku tietty juttu ja haluaa tietyn tulkin niin, tietää sen 2-3 kuukautta ennen. Tuntuu ihan käsittämättömältä, ettei sitä voida silloin välittää.”

Mielestämme kuulonäkövammaisia tulisi ajatella omana ryhmänään, eikä verrata heitä liikaa kuuroihin. Kuuroilla toimivat käytänteet eivät välttämättä toimi henkilöillä, joilla on kuulon lisäksi näön kanssa ongelmia. Esimerkiksi informantin mainitsema kaupassa asiointi ei ole Kelan mukaan pätevä syy toivetulkille. Jos tähän on kuitenkin merkittävät perusteet, miksi toivetulkki olisi tärkeä juuri kyseiselle kauppareissulle kuulonäkövamman takia, niin mielestämme tätä asiaa tulisi käsitellä joustavammin.

Haastattelusta käy ilmi, että mahdollisuus tulkin puhelinnumeron saamiseen on asia, johon informantit ovat tyytyväisiä. Tämä voi mielestämme lisätä luottavaisuutta molempia tahoja kohtaan, sillä jos muutoksia ilmenee, voi niistä vaivattomasti ilmoittaa toiselle ilman välikäsiä. Pohdimme, että tieto tulkin puhelinnumerosta saattaa lisätä tulkinkäyttäjän luottavaisuutta sitä kohtaan, ettei hän jää yksin, mikäli tulkki ei löydä paikalle. Tulkki voi myös hyötyä yhteystietojen vaihtamisesta, sillä tulkinkäyttäjän on helppo kertoa tulkille etukäteen lisätietoja tilauksesta. Molemmat osapuolet saattavat hyötyä puhelinnumeron saamisesta, mutta pohdimme myös mahdollisuutta häiriöpuheluihin, kun tulkkien puhelinnumerot ovat tiedossa.

5.4 Tulkkilauksen kehittäminen

Kysyimme informanteilta, kuinka tulkin tilaaminen tulisi heidän mielestään kuu-rosokeana tulkinkäyttäjänä järjestää, jotta se olisi mahdollisimman toimi-va. Kolme informanttia olivat sitä mieltä, että tulkin tilaaminen olisi miellyttävämpää, jos turhalta tuntuvia kysymyksiä ei tulisi välityskeskuselta. Heidän mielestään turhal- ta tuntuvia kysymyksiä on tullut muun muassa tulkin tilaamisesta lenkille ja osoitetie- tojen suhteen. Yksi informanteista toivoisi, että välityskeskuksia olisi edelleen vii- si. Hänen mielestään tämä takaisi välitysten paikallistuntemuksen, joka todennäköi- sesti karsisi turhia kysymyksiä.

Kaksi informanttia mainitsivat, että muuttaisivat nykyisessä järjestelmässä ulkomaille ja toiselle paikkakunnalle matkustamista helpommaksi toteuttaa. Tällä he tarkoittivat nimenomaan erilaisten lomakkeiden täyttöä ja niiden aikaa vievää käsittelyä välityk- sessä. Yksi informantti epäili, että tulkkipalvelua käytettäisiin enemmän, jos liikkumi- nen tulkin kanssa olisi helpompaa. Hän kertoo, että asiakas joutuu nyt miettimään reitit ja kulkuvälineet, joilla kulkea tulkin kanssa, mikäli tulkki hakee asiakkaan kotoa. Tämän hän koki haastavaksi esimerkiksi heille, jotka asuvat syrjäseudulla, jossa ei ole julkista liikennettä käytettävissä. Informantti kertoi tästä syystä käyttävänsä mieluummin avustajaa, sillä avustajalla on auto käytettävissä, mikä helpottaa paikas- ta toiseen liikkumista.

”Mä mieluummin vaikka maksasin siitä, jos tulkilla olis auto. Semmosia tiettyjä mat-koja, säännöllisiä matkoja, niitä vois ajaa yhdessä. Yleisillä kulkuneuvoilla liikkumi- nen, jos asuit jossain kaupungin perällä, että sä joutusit jalkapatikalla liikkumaan tai operoimaan kuljetuspalvelun kanssa, niin se on niin iso ponnistus, niin moni jut- tu yksinkertaisesti jää tekemättä sen takia. Mä oon vuoren varma siitä, että tulkki- palvelua käytettäis paljon enemmän, jos se liikkuminen yhdessä olisi helpompaa. Se on ollu jo alun perin tän tulkkipalvelun ongelma.”

5.5 Kuvailu

Kysyimme informanteilta, mikä on heidän mielestään hyvää kuvai- lua. Eräs informantti tiivistäi hyvän kuvailun näin:

”Sujuvaa ja asiallista. Semmosta, että siitä saa itselleen sopivalla menetelmällä tietoja, jotka on toiminnan kannalta oleellisia. Että se tieto on semmosta, että sillä pystyy tekemään jotakin päätöksiä ja toimimaan niiden pohjalta. Niiden pitää olla loogisia, noin yleisesti ajateltuna.”

Kaikkien informanttien mielestä on tärkeää, että heille kuvaillaan sopivassa määrin, ei liian paljoa. Informantit kokivat liiallisen kuvailun raskaaksi ottaa vastaan. Yksi informantti kertoi esimerkin kaupassa asioimisesta:

”Siellä on sitä kuvailua. Kyllä minä monta kertaa kun on uusi tulkki, niin se kuvailee ihan kaikkee. Siellä on kymmentä lajia omenaa ja kaikkea. Niin minä että: Lopeta.. Se on ihan, että liika on liikaa.”

Kaksi informanttia kertoivat, että pienetkin kuvaillut asiat voivat olla suuria vastaanottajalle, esimerkiksi kevään ensimmäinen leskenlehti tai vastaantulevan koiran rotu. Informantit sanoivat, että pienet ekstrat kuvailussa ilahduttavat ja luovat kuvailusta miellyttävän sekä elävän. Kyseiset informantit mainitsivat myös, että hyvään kuvailuun kuuluu myös ihmisten olemuksien ja ilmeiden kuvailu, esimerkiksi jos joku vastaantuleva ihminen on humalassa. Lahtinen, Palmer ja Lahtinen (2009, 71) kertovat käyttäytymisen kuvailun olevan tärkeää, sillä kun tulkinkäyttäjät tietää, miten tilanteen toinen osapuoli käyttäytyy, hän pystyy itse vastaamaan käyttäytymiseen monipuolisella, tilanteen sopivalla tavalla; hymyyn hymyllä tai osoittaa kuuntelevansa kääntymällä puhujaa kohti. Nämä informantit olivat myös sitä mieltä, että tulkin kanssa on hyvä sopia etukäteen käytettävistä eri menetelmistä ja merkeistä, esimerkiksi sosiaalisista pikaviesteistä.

Kaksi informanttia olivat sitä mieltä, että hyvään kuvailuun kuuluu erityisesti ympäristön sekä tilan kuvailu, etenkin uusissa tilanteissa. Heidän mielestään on myös tärkeää kertoa ketä on tilassa paikalla, jotta heitä osaa mennä tervehtimään, mikäli haluaa.

Seuraava kysymyksemme koski hankalaa kuvailutilannetta. Kysyimme informanteilta, että millaiset tilanteet he ovat kokeneet hankaliksi kuvailutilanteiksi. Kaksi informanteista vastasi hankalien tilanteiden olevan sellaisia, joissa kuvail-

laan jotakin ulkopuolista henkilöä. Lahtinen, Palmer ja Lahtinen (2009, 69) kertovat, että toista ihmistä kuvaillessa haastavaa voi olla neutraalien ilmaisujen löytäminen, kuten esimerkiksi ruumiinrakenteen ja iän arviointi toisten kuullen. Eräs informanteista kertoi asiasta näin:

”Kyllä se on molemmille osapuolille enemmän tai vähemmän hankalaa se sosiaalisten tilanteiden kuvailu. Johon liittyy tämmösiä hienotunteisuutta vaativia asioita. Johon liittyy tämmöstä yleisesti hyväksytyä normikäyttäytymistä, odotus siitä normikäyttäytymisestä. Se pitää olla hyväksyttävää. Myös niitten ympärillä olevien ihmisten silmien ja korvien huomioon ottamista. Sitten semmosten tietojen kuvailu, joista yleisesti ajatellaan, että niitä ei sanota ääneen, - -”

Kaksi informanttia kokivat hankalana kuvailutilanteena taidenäyttelyissä ja museoissa kuvailun. Hankalaksi nämä tilanteet tekee esimerkiksi se, ettei esineitä pääse kosketelemaan sanallisen kuvailun tueksi. Yksi informantti kertoi, että tuntoaistin avulla saa kuvailusta paljon enemmän irti. Eräs informantti koki hankalaksi kuvailutilanteeksi myös kiireelliset tilanteet, joissa tulkilla ei ole aikaa selittää, mitä tapahtuu. Hän kuitenkin jatkaa, että tällaiset tilanteet ovat kuitenkin joskus välttämättömiä, esimerkiksi vaaratilanteissa.

Kysyimme informanteilta ovatko he olleet tyytyväisiä tulkkien kuvailutaitoihin. Kolme neljästä vastasi olevansa yleisesti ottaen tyytyväisiä. Sen sijaan informanteista yksi koki, että kuvailu on usein liian passiivista ja mielikuvitukse-tonta. Hänen mielestään kuvailun menetelmät kyllä hallitaan, mutta niitä ei osata soveltaa eri tilanteisiin.

Eräs informantti kertoi, että hänelle on sattunut muutama tilanne, joissa hän ei ymmärtänyt tulkin käyttämiä pikaviestejä. Hän pohti, että koulutuksessa ihmeellistä on se, että tulkeille opetetaan merkkejä ja niiden käyttöä, mutta asiakkaalle ei. Informantti sanoi kuitenkin olevansa pääasiassa tyytyväinen saamaansa tulkkaukseen. Toinen informantti totesi, että kuvailu on paljon kiinni myös tulkinkäyttäjistä itsestään.

”—kun tarpeeksi selvästi kertoo mitä haluaa, niin siitähän se laatukin sitten tulee.”

Vastauksista voi todeta, että on yksilöllistä, mikä kuvailun keino on sopiva kenellekin, mutta tuloksista nousi esiin joitakin asioita, jotka ovat yleistettävissä koskemaan koko haastattelujoukkoa. Kuvailussa oli haastattelujen perusteella erityisesti toivottavaa, että kuvailu olisi sujuvaa ja kohtuullista. Mielestämme yksi suuri tekijä kuvailun sujuvuudelle on haastatteluissakin esiin noussut ajatus siitä, että kuvailusta tulisi sopia asiakkaan kanssa aina etukäteen ennen tulkkaustilauksen alkamista. Tällä tavoin tulkki olisi selvillä siitä, millaista kuvailua tulkinkäyttäjät erityisesti haluaa. Ymmärrämme kuitenkin sen, että kuurosokean asiakkaan näkökulmasta on raskasta selvittää aina jokaisen tulkkauksen yhteydessä, millaista tulkkausta ja kuvailua tulkilta haluaa. Pohdimme, voisiko asiakasprofiililomaketta muuttaa niin, että tulkinkäyttäjät voisivat täyttää tietoihinsa tarkemmin kuvailun tarpeistaan. Nykyiseen asiakasprofiiliin on mahdollista kertoa kuvailun tarpeistaan lisätieto -kohtaan, mutta mielestämme yksityiskohtaisempi kysely saattaisi olla kuvailun osalta tarpeen.

Kaikki informantit olivat sitä mieltä, että liiallinen kuvailu ei ole mielekäästä, vaan rasittavaa vastaanottajille. Koska tulkki ei voi kuvailla kaikkea näkemäänsä ja kokemaansa, tulkki joutuu tekemään jatkuvasti valintoja kuvailujensa kohteista. Valintojen tekeminen helpottuu, mitä paremmin tulkki tuntee asiakkaansa ja hänen mielenkiinnonkohteensa. Tästä syystä on mielestämme erittäin tärkeää, että kuurosokeiden asiakkaiden tulkkitoiveita kuunnellaan, jotta kuurosokea henkilö saisi parhaan mahdollisen tarpeitaan vastaavan kuvailukokemuksen.

5.6 Opastus

Marttila (2006, 20) kertoo opastuksella tarkoitettavan turvallista, joustavaa ja luontevaa liikkumista yhdessä oppaan kanssa sekä orientoitumista tilaan ja tilanteeseen. Opastuksen avulla kuurosokea kokee liikkumisen turvalliseksi ja pystyy osallistumaan yhteiskuntaan yhdenvertaisemmin käyttämällä sen tarjoamia palveluja. Kysyimme informanteilta millaista on heidän mielestään hyvä opastus. Kaikki informanttimmekin olivat yksimielisiä siitä, että hyvä opastus on turvallista ja sujuvaa. Sujuvalla informantit tarkoittivat muun muassa sitä, että opastus on luon-

tevaa, joustavaa ja rauhallista. Yksi informantti myös mainitsi, että tulkin täytyy olla varma ja tietää mitä tekee.

Seuraavaksi tiedustelimme millainen on informanttien mielestä hankala opastustilanne. Kaksi informanttia vastasivat, että kaavamainen opastus ei ole luontevaa. Informantit jatkoivat, että tulkkikoulutuksessa opetettuja asioita pitäisi osata soveltaa asiakkaan ja tilanteen mukaan. Erityisesti he mainitsivat, että ovista kulkeminen on monille vaikeaa, mikäli tulkki noudattaa orjallisesti koulussa opetettuja vaiheita.

Kaksi informanttia kertoivat, että kokivat tasojen muutokset haastavina opastustilanteina. Toinen heistä tarkensi, että tulkki ei aina muista pysähtyä, jos rappuset tulevat vastaan. Yksi informantti mainitsi tulkin ja asiakkaan pituuseron vaikeuttavan opastusta, sillä silloin ei välttämättä erota edes tulkin puhetta kunnolla.

”--ei sitten välttämättä erota tulkin puhettakaan kunnolla, kun joissakin tilanteissa se pituusero on ollut valtava, jolloin se hahmottaminen on ollu pikkasen epävarmempaa, kunnes saa tuntumaa ja askeleet, jotka sopii yhteen.”

Kaksi informanttia kertoivat sekä tulkin, että asiakkaan jännittämisen vaikuttavan opastuksen laatuun. Toinen informanteista tarkensi, että mikäli tulkki jännittää kättä, vaikuttaa se heti omaan liikkumiseen. Sen sijaan yksi informantti sanoi, että jos asiakas itse jännittää, se luo tulkille lisää haastetta opastukseen. Lisähaasteeksi eräs informantti mainitsee vielä kiireellisen aikataulun ja hätätilanteet, joiden takia opastuksen vauhtia täytyy lisätä.

Kaikki informantit olivat tyytyväisiä tulkkien opastustaitoihin. Yksi informantti huomautti, että opastaminen on uuden tulkin kanssa aluksi hieinan epävarmaa, mutta tutustumisen kautta opastuskin muuttuu luontevaksi.

Kyselimme informanteilta ovatko he saaneet opastuskoulutusta, onko koulutus ollut hyödyllistä ja tarvitsisivatko he sitä lisää. Kaikki informantit olivat saaneet jonkinlaista opastuskoulutusta ja jokainen koki sen hyödylliseksi. Kukaan heistä ei kokenut, että tarvitsisi koulutusta vielä lisää.

Haastattelemamme informantit ovat tyytyväisiä sekä tulkkien opastustaitoihin, että omiin opastuksen vastaanottamistaitoihinsa. Informantit eivät kokeneet tarvitsevänsä enää lisää opastuskoulutusta, mikä mielestämme kertoo siitä, että opastuskoulutustilaisuuksia on ollut riittävästi ja ne ovat olleet hyödyllisiä. Haastavana tilanteena vastauksista nousi esiin ovista kulkeminen. Pohdimme, tulisiko tulkkikoulutuksessa pyrkiä korostamaan vielä enemmän sitä, että ovista kulkeminenkin on jokaisen tulkin asiakkaan kohdalla yksilöllistä, eikä valmista kaikille toimivaa kaavaa tähän ole. Mielestämme olisi erittäin tärkeää, että tulkki osaisi soveltaa oppimiaan opastustekniikoita kuurosokean tulkinkäyttäjän yksilöllisten tarpeiden mukaan.

6 POHDINTA

Tässä osuudessa keskitymme vastaamaan tutkimuskysymyksiimme. Tämän lisäksi arvioimme tutkimustamme, ja pohdimme sen luotettavuutta ja ajankohtaisuutta. Viimeiseksi ehdotamme tutkimuksemme pohjalta mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

6.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Tutkimuskysymyksemme koskivat kuurosokeiden tulkinkäyttäjien kokemuksia Kelan tulkkauspalvelujärjestelmästä ja tulkkien kuvailu- ja opastustaidoista. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla halusimme saada vastauksia siihen, millaisia muutoksia tulkkauspalvelussa on tapahtunut tulkkauspalvelun järjestämisvastuun siirryttyä Kellalle, ja kuinka kuurosokeat tulkinkäyttäjät kokevat kyseiset muutokset. Toinen tutkimuskysymyksemme kartoitti sitä, saavatko kuurosokeat tulkinkäyttäjät Kelan välityksestä kuvailu- ja opastustarpeitaan vastaavan tulkin. Päädyimme opinnäytetyösämme kahteen tutkimuskysymykseen, koska vaikka molemmat tutkimuskysymyksemme liittyvätkin jollain tasolla Kelaan, niin silti ne käsittelivät melko erilaisia aiheita.

Tämän vuoksi kaksi tutkimuskysymystä oli tarpeen. Tällä tavoin saimme kaksi selkeää tutkimuskysymystä, joihin pyrimme löytämään vastauksia.

Haastattelujen avulla saimme paljon vastauksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseemme. Vastaukset olivat sekä positiivisia, että negatiivisia, mutta pääasiassa vastauksista jäi positiivinen vaikutelma tapahtuneista muutoksista. Yhtenä positiivisena muutoksena informantit kokivat tulkkien helpomman saatavuuden ulkomaanmatkoille mukaan. Nykyisellä Kelan järjestelmällä informantit olivat saaneet tulkkieja helpommin ulkomaille mukaan, ilman pitkiä perusteluja. Toisena positiivisena muutoksena informantit kokivat Kelan välityskeskukseen paremman saavutettavuuden. Välityskeskus on nykyisin avoinna myös viikonloppuisin (Kansaneläkelaitos 2015e), joten informantit kokivat, että nykyisin välityskeskukseen saa helpommin yhteyden, kuin aiemmin. Positiivisena muutoksena koettiin myös lisätuntien helppo saatavuus. Pitkiä perusteluja tuntien saamiselle ei enää vaadita, vaan perusteluksi riittää, että tunnrit ovat käymässä vähiin. Välityskeskus ilmoittaa tulkinkäyttäjille jäljellä olevista tulkkaukstuksista tulkkitilauksen yhteydessä (Kansaneläkelaitos 2015b). Informantit myös kokivat, että yksi välityskeskus luo neutraalin ilmapiirin asiakkaiden välille, sillä kaikkia kohdellaan yhdenvertaisesti. Asiakassuhteet eivät enää valikoidu, sillä välittäjät ja asiakkaat eivät tunne toisiaan.

Yhdestä välityskeskuksesta on kuitenkin aiheutunut myös haittavaikutuksia, sillä välityskeskusten työntekijöiden paikallistuntemus on merkittävästi heikentynyt yhden keskuksen myötä. Tämän myötä tulkinkäyttäjille on lähetetty entistä enemmän heidän mielestään turhilta tuntuvia lisäselvityspyyntöjä. Informantit myös kokivat, että he joutuvat itse näkemään enemmän vaivaa tarkkojen osoitteiden suhteen, mikä ei ole välttämättä kuulonäkövammaiselle henkilölle yksinkertainen asia. Informantit kokivat, että tulkit ovat nykyisin kiireellisempiä kuin ennen, mikä saattaa johtua siitä, että välityksessä ei välttämättä osata hahmottaa välimatkoja. Negatiivisena asiana informantit kokivat myös sen, että välitys ei aina vastaa informanttien muihin kuin tilauksiin liittyviin tiedusteluihin. Välitys ei myöskään perustele millään tavalla, jos tulkkia tilaukseen ei löydy.

Vastaus toiseen tutkimuskysymykseen on, että yleisesti ottaen informantit ovat tyytyväisiä tulkkien kuvailutaitoihin. Informanttien mielestä hyvä kuvailu on sujuvaa, ja asi-

allista. Informantit olivat myös sitä mieltä, että tulkin kanssa on hyvä sopia etukäteen käytettävistä kuvailun menetelmistä. Tärkeää on, että tulkit kuvailevat sopivassa määrin, ei liikaa. Tyytyväisyydestä huolimatta vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että tulkeilta toivotaan kuvailuun aktiivisuutta ja enemmän mielikuvitusta. Kaikki informantit olivat tyytyväisiä tulkkien opastustaitoihin ja kokivat saaneensa turvallista ja sujuvaa opastusta. Informanttien mielestä tulkin varmuus ja rauhallisuus edesauttaa opastuksen laatua. Informantit kokivat saavansa Kelan välityksestä pääasiassa kuvailu- ja opastustarpeitaan vastaavan tulkin.

6.2 Tutkimuksen arviointia

Tutkimuksemme aihe on meidän molempien mielestä mielenkiintoinen ja työtä oli mielestämme miellyttävää tehdä. Olemme kiinnostuneet kuurosokeille tulkkauksesta ja olemme myös molemmat suuntautuneet kuurosokeille tulkkaukseen. Tämän vuoksi meiltä löytyi jo ennestään jonkin verran tietoa työmme aiheeseen liittyen. Koimme tutkimuksemme aiheen tärkeäksi, sillä kuurosokeita on haastateltu opinnäytetöissä aiemmin vain vähän. Halusimme saada tietää kuurosokeiden tulkinkäyttäjien mielipiteitä asioihin.

Mielestämme haastattelu tutkimusmenetelmänä oli erinomainen menetelmä tähän tutkimukseen. Haastattelutilanteet olivat mielestämme onnistuneita, sillä teemahaastattelu mahdollisti keskustelunomaisen vuorovaikutuksen, mikä teki tilanteista rentoja ja miellyttäviä. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47-48). Robson (1995) kertoo, että puoli-strukturoidussa haastattelussa ennalta suunniteltujen kysymysten sanamuotoja voi vaihdella (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47). Tämän vuoksi haastattelumme olivat vapaa-muotoisia, ja haastatteluista nousi esiin myös asioita, joita emme olisi itse hoksanneet kysyä. Meistä oli myös mukavaa päästä tapaamaan uusia ihmisiä, ja saada erilaisia näkökulmia asioihin.

Meidän, tutkimuksen tekijöiden, yhteistyö toimi erinomaisesti koko opinnäytetyön työstämisen ajan. Keväällä 2016 asuimme eri paikkakunnilla, mutta emme kuiten-

kaan kokeneet tätä ongelmaksi, sillä pidimme yhteyttä Skype –yhteyden kautta lähes päivittäin. Opinnäytetyömme teimme lähes kokonaan yhdessä jakamatta eri vastuualueita. Ainoastaan aineiston litterointiin sekä tietoperustan etsimiseen teimme työnjaon, ja työstimme näitä vaiheita myös itsenäisesti. Tietoperustan kokoamisen aloitimme jo kesällä 2015 kesäopintoina. Tämä oli aikataulullisesti hyvä ratkaisu, sillä haastattelujen aloittaminen venyi erinäisten syiden vuoksi tammikuuhun saakka. Alkuperäinen suunnitelma oli saada haastattelut tehtyä jo ennen vuoden vaihdetta. Meille olisi tullut työn kirjallisen osuuden kanssa todella kiire, mikäli tietoperusta ei olisi ollut meillä jo valmiiksi kasassa.

Tämä opinnäytetyö oli meille ensimmäinen laajempi tutkimus ja opimme sen työstimisen aikana paljon. Opimme muun muassa, että tutkimuksen teko vaatii pitkäjänteisyyttä, hyvää aikataulutusta ja suunnittelua. Opimme, että työn rajaaminen on erittäin tärkeää, jottei tutkimus lähde leviämään liian laajaksi. Työn alussa ajattelimme, että kysyisimme haastattelun aikana enemmän kysymyksiä esimerkiksi tulkkauksen laadusta. Tutkimuksesta olisi kuitenkin tullut liian laaja, joten päädyimme rajaamaan työn tulkkauksessa tapahtuneisiin muutoksiin. Opimme myös, miten haastatteluihin tulee valmistautua ja mitä asioita täytyy huomioida kun kyseessä on kuulonäkövammaisen asiakas. Näitä ovat esimerkiksi rauhallinen ympäristö, taustatietojen huomioiminen ja selkeä puhetyyli. Olemme tyytyväisiä työmme lopputulokseen. Haastatteluista nousi esiin tärkeitä asioita kuurosokeiden tulkkikäyttäjien näkökulmasta, ja toivomme, että tutkimuksessa esiin nousseisiin epäkohtiin tulevaisuudessa puututtaisiin.

Jälkikäteen ajateltuna, mieleemme nousi muutamia asioita, joita olisimme voineet tehdä työssämme toisin. Haastattelumme kysymyksistä osa oli hieman vaikeasti ymmärrettäviä ja ne olisi voinut muotoilla paremmin. Osa kysymyksistä oli ehkä myös liian laajoja, joten niihin oli vaikea lähteä vastaamaan. Tällainen kysymys oli esimerkiksi "Miten tulkkauksen tulisi mielestäsi kuurosokeana asiakkaana järjestää?". Saimme kysymykseen hyvin erilaisia vastauksia ja niitä oli vaikea lähteä vertailemaan analyysivaiheessa.

Tutkimukseen osallistui neljä puheella kommunikoivaa kuurosokeaa henkilöä. Meitä hieman harmittaa, että osallistujamäärä jäi näin vähäiseksi. Aikataulun

puitteissa emme olisi kuitenkaan ehtineet tekemään enempää haastatteluja. Osallistujien vähäisen lukumäärän perusteella tutkimustuloksia ei voi yleistää koskemaan kaikkia puheella kommunikoivia kuurosokeita henkilöitä, mutta tulokset ovat kuitenkin suuntaa antavia ja niistä nousi merkittäviä asioita esiin. Kuurosokeat ovat erittäin heterogeeninen ryhmä ja meidän tutkimuksemme keskittyy ainoastaan puheella kommunikoiviin kuurosokeisiin henkilöihin. Tämän vuoksi tutkimustuloksiamme ei myöskään voi yleistää koskemaan kaikkia kuurosokeusryhmiä.

Opinnäytetyömme on ajankohtainen, sillä tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyi Kelalle vuonna 2010 ja tänä päivänä siirtymisen myötä tulleet muutokset ovat vakiintuneessa käytössä. Tutkimuksen avulla saadaan ajankohtaista tietoa siitä, millaisia vaikutuksia näillä muutoksilla on ollut kuurosokeille tulkinkäyttäjille ja mitä mieltä he ovat tämän hetkisestä tulkkauspalvelujärjestelmästä.

6.3 Jatkotutkimusaiheet

Selvitimme tutkimuksessamme ovatko kuurosokeat tulkinkäyttäjät tyytyväisiä tulkkien opastus- ja kuvailutaitoihin. Vuoden 2016 alusta lähtien Kela vaatii tulkeilta, että heidän täytyy suorittaa kuurosokeusopinnot voidakseen tulkata kuurosokeille henkilöille. Jatkotutkimusaiheena ehdotamme, että tutkittaisiin, mitä vaikutuksia tällä vaatimuksella on kuurosokeille opastuksessa ja kuvailussa. Paraneeko opastuksen ja kuvailun laatu? Mielenkiintoista olisi myös tietää, onko tulkkeja jatkossa yhtä hyvin saatavilla vai karsiiko tämä vaatimus kuurosokeiden tulkkeja. Haluaisimme myös kuulla toisen osapuolen, tulkkien, ajatuksia. Mitä mieltä tulkit ovat asiasta? Päättävätkö alan konkari lähteä koulutukseen vai luopuvatko he kokonaan kuurosokeille tulkkauksesta?

LÄHTEET

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Valli Raine & Aaltola Juhani (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 27-43.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Kela 2013. Kansaneläkelaitos. Viitattu 30.3.2016
<http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut>

Kela 2015a. Kansaneläkelaitos. Viitattu 17.2.2016.
<http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut>

Kela 2015b. Kansaneläkelaitos. Viitattu 17.2.2016.
http://www.kela.fi/hae-oikeutta-tulkkauskeskukseen_lisatunnit

Kela 2015c. Kansaneläkelaitos. Viitattu 24.4.2016
http://www.kela.fi/hae-oikeutta-tulkkauskeskukseen_asiakasprofiili

Kela 2015d. Kansaneläkelaitos Viitattu 17.2.2016.
http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut_tulkin-tilaaminen

Kela 2015e. Kansaneläkelaitos. Viitattu 17.2.2016.
<http://www.kela.fi/kelan-valityskeskus>

Kela 2015f. Kansaneläkelaitos. Viitattu 21.4.2016
http://www.kela.fi/tulkin-tilaaminen_kuka-tulee-tulkiksi

Kela 2015g. Kansaneläkelaitos. Viitattu 17.2.2016.
http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut_ulkomaanmatka

Kovanen, Merja & Mielityinen Marianne & Västilä Tuija 2012. Kuurosokeus osana elämää. Tietoa ja kokemuksia kaksoisaistivamman seurannaisvaikutuksista. 1.painos. Suomen kuurosokeat ry julkaisuja.

Kuuloavain 2015. FM-laite. Viitattu 20.4.2016.
<http://kuuloavain.fi/info/kuulon-kuntoutus/apuvalineet/fm-laite/>

Kuulokynnys 2009. Tulkkaus puheentoistolla. Viitattu 20.4.2016.
<http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/tulkkauspalvelut/tulkkausmenetelmat/puheentoisto/>

Kuuloliitto 2009. Sisäkorvaistute. Viitattu 20.4.2016.
<http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/sisakorvaistute/>

Kuuloliitto 2010. Ajankohtaista. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelun järjestämisvastuu siirtyy kunnilta Kelalle syyskuun alussa. Viitattu 17.2.2016.
<http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuuloliitto/ajankohtaista/?nid=115>

Lahtinen, Riitta 2004. Sujuva tulkkaus kuurosokeille. Selvitys kuurosokeiden tulkin käytön kokemuksista. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja B2 / 2004.

Lahtinen, Riitta 2006. Kuurosokeille tulkkaus – haasteellista ja vaihtelevaa. Teoksessa Niina Hytönen & Terhi Rissanen (toim.) Käden käännteessä. Viittomakielen kääntämisen ja tulkkauksen teoriaa sekä käytäntöä. Helsinki: Oy FINN LECTURA Ab.

Lahtinen, Riitta & Palmer, Russ & Lahtinen, Merja 2009. Aisti kuvailu. Omakustanne

L 133/2010. Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista. Ajantasainen lainsäädäntö, 1§. Viitattu 20.4.2016

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20100133>

Marttila, Jaana 2006. Kuurosokeiden tulkkipalveluopas. Tietoa tulkkipalvelusta ja tulkkauksesta. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja C4 / 2006.

Mesch, Johanna 2004. Viitotaan yhdessä. Tietoa taktiilista viittomakielestä. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja A3.

Robson,C. 1995. Real world research. A resource for social scientists and practionerresearchers. Oxford: Blackwell.

Ruusuvuori, Johanna 2014. Litteroijan muistilista. Teoksessa Ruusuvuori Johanna & Nikander Pirjo & Hyvärinen Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22-56.

Suomen Kuurosokeat ry 2013a. Tuntoaistilla eli taktiilista vastaanotettavat menetelmät. Viitattu 24.4.2016

http://www.kuurosokeat.fi/menetelmat/tuntoaisti_taktiili.php

Suomen Kuurosokeat ry 2013b. Kuuloaistilla eli auditiivisesti vastaanotettavat menetelmä. Viitattu 20.4.2016.

http://www.kuurosokeat.fi/menetelmat/kuuloaisti_auditiivinen.php

Suomen Kuurosokeat ry 2013c. Kuurosokean opastaminen. Viitattu 24.4.2016.

<http://www.kuurosokeat.fi/liikkuminen/opastaminen.php>

THL 2016. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 17.2.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/kommunikointi/tulkkauspalvelu>

Tulkkausilona oy 2013. Kuulo- ja näkövammaisten tulkkaus. Viitattu 20.4.2016.
<http://www.tulkkausilona.fi/fi/page/41>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. painos. Vantaa: Tammi.

Ylitalo, Anne 2006. Muuttuva kommunikaatio. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja A5.

LIITTEET

Teemahaastattelun runko

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia muutoksia tulkkauksen palvelun toimivuudessa on tapahtunut puheella kommunikoivien kuurosokeiden tulkinkäyttäjien näkökulmasta tulkkauksen palvelun järjestämisvastuun siirryttyä Kelalle?
2. Kuinka puheella kommunikoivat kuurosokeat tulkinkäyttäjät kokevat Kelan välittämien tulkkien opastus- ja kuvailutaidot?

Tutkimuksen tavoite:

Selvittää millaisia muutoksia tulkkauksen palvelussa kuurosokeiden osalta on tapahtunut tulkkauksen palvelun järjestämisvastuun siirryttyä Kelalle. Erityisesti haluamme tutkia sitä, onko tilausprosessin muuttuminen ja Kelan omat käytänteet vaikuttaneet siihen, onnistuuko Kela välittämään asiakkaalle hänen kuvailu - ja opastustarpeitaan vastaavan tulkin.

TEEMAHAASTATTELU

TEEMAT:

PERUSTIEDOT:

- ikä?
- sukupuoli?
- alue?
- kuinka kauan on käyttänyt tulkkipalvelua?
- kuinka paljon käyttää tulkkipalvelua?
- äidinkieli?
- toiminnallinen näkö?
- toiminnallinen kuulo?
- missä tilanteissa käytät kuvailua?
- millä menetelmällä kuvaillaan?

- missä tilanteissa käytät opastusta?
- millä menetelmällä opastetaan?

ASIAKKAAN TARPEIDEN MUUTOKSET

ASIAKASPROFIILI:

1. profiilin täyttäminen ja ohjeistus?

TULKKIRINKI:

2. tulkkirinki vai toivetulkit?
3. tulkkirinkiasioissa tapahtuneet muutokset?

TULKIN TILAAMINEN:

4. Miten tilaat tulkin?
5. Tulkin tilaamisen muutokset verrattuna aiempaan, kun järjestäjinä olivat kunnat?
6. Väilykeskus Turussa, vaikutus tulkkitalauksen tekemiseen?
7. Saatko tulkin aina tilatessasi?
8. Jos et ole saanut tulkkia, kuinka Kela on perustellut?
9. Saatko toivomasi tulkit?
10. Lisäselvityspyynnöt tulkkauksen luonteesta?
11. Miten tulkin tilaaminen tulisi mielestäsi, kuurosokeana asiakkaana, järjestää?

TULKKAUSPALVELUN LAATUUN LIITTYVÄT MUUTOKSET

KUVAILU

12. millaista on hyvä kuvailu?
13. millainen on hankala kuvailutilanne?
14. miten kuvailua voisi kehittää?
15. oletko tyytyväinen tulkin kuvailutaitoihin?

OPASTUS

16. millaista on hyvä opastus?
17. millainen on hankala opastustilanne?
18. miten opastusta voisi kehittää?
19. oletko tyytyväinen tulkkien opastustaitoon?
20. oletko saanut opastuskoulutusta?
21. onko koulutus ollut hyödyllistä?

22. tarvitsitko sitä lisää?

(LOPPUKYSYMYKSET)

23. suurimmat tapahtuneet muutokset tulkkauspalvelussa verrattuna aiempaan,
kun järjestäjinä olivat kunnat?

24. näiden muutoksien vaikutukset omaan elämään?