

Jaana Marttila

Kuurosokeiden tulkkipalveluopas

- tietoa tulkkipalvelusta ja tulkkauksesta

Suomen Kuurosokeat ry, Julkaisuja C4 / 2006
Tulkinkäyttö tutuksi -projekti.

Yhteydenotot ja kommentit:

Suomen Kuurosokeat ry
www.kuurosokeat.fi

Tulkinkäyttö tutuksi -projekti (RAY 2003–2007)
Jaana Marttila, projektipäällikkö
PL 40, 00030 IIRIS
jaana.marttila@kuurosokeat.fi

Raha-automaattiyhdistyksen ja Daisy Sjögårdin rahaston tuella.

Taitto: Tuija Wetterstrand
Kannen kuva: Paritulkkkaus, jossa tulkataan puhetta viittomakielelle.
Menetelminä ovat käytössä viittominen taktiilisti ja keholle piirtäminen.
Suomen Kuurosokeat ry:n kevätkokous 2006. Kuva: Kalle Kiviniemi

Suomen Kuurosokeat ry
ISSN 1456-8225
ISBN 952-9713-38-X
Painopaikka: Tehokopiointi Tampere 2006.

Sisällys

Alkusanat	7
1. Johdanto	9
2. Tulkkipalvelu	10
2.1 Oikeus tulkkipalveluun	10
2.2 Tulkkipalvelun hakeminen.....	11
2.3 Päätös tulkkipalvelusta	12
2.4 Muutoksenhaku kielteiseen päätökseen	13
2.5 Tulkkipalvelun käytön koulutus	13
3. Milloin tulkkipalvelua voi käyttää?	15
4. Tulkattu kommunikaatiotilanne	16
4.1 Kuvailu	18
4.2 Opastus.....	20
4.3 Paritulkkkaus	22
5. Tulkkauksen kielet ja menetelmät	23
5.1 Puhutut kielet	23
5.2 Viitotut kielet.....	24
5.3 Menetelmät	25
5.3.1 Kuuloaistilla eli auditiivisesti vastaanotettavat menetelmät.....	26
5.3.2 Näköaistilla eli visuaalisesti vastaanotettavat menetelmät	28
5.3.3 Tuntoaistilla eli taktiilisti vastaanotettavat menetelmät	29
5.3.4 Muut menetelmät	31
6. Sujuva tulkkauksitilanne	31
6.1 Tulkin tilaaminen	32
6.2 Yhteys tilaisuuden järjestäjään	34
6.3 Tulkin tapaaminen ennen tilaisuuden alkua	35
6.4 Tulkkauksitilanteen aikana	36
6.5 Tulkkauksen päättyessä	36
7. Tulkki ja hänen tehtävänsä	37
7.1 Tulkkauksen lajit	38
7.2 Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö	41
7.3 Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä	43
7.3.1 Tulkkirekisteri	44
7.3.2 Selvityspyyntö	44

7.4 Tulkkikoulutus	45
7.4.1 Tulkkirekisterikoe	46
7.4.2 Kuurosokeille tulkkauksen tulkkirekisterikoe	46
8. Tulkkipalvelun toteutuminen käytännössä.....	47
8.1 Tulkkipalvelun hankinta ja kilpailutus	47
8.2 Tulkkipalvelun tuottaminen	48
8.3 Asiakasprofiili	48
8.4 Tulkkaustapahtuma Uudellamaalla	49
9. Loppusanat.....	50
Kirjalliset lähteet	52

Alkusanat

Tämä opas on kirjoitettu kuurosokeille ja kuulonäkövammaisille, jotka haluavat tietoa vammaispalvelulain mukaisesta tulkkipalvelusta ja käytännön tulkkauksesta. Oppaassa on hyödyllistä tietoa myös muille tulkkipalvelusta ja kuurosokeille tulkkauksesta kiinnostuneille.

Oppaan ulkoasussa on yritetty huomioida erilaisten apuvälineiden käyttäjät. Tekstistä on pyritty tekemään helppolukuista ja ymmärrettävää. Aina se ei ole ollut mahdollista, koska moneen asiaan ei ole olemassa vain yhtä yksiselitteistä toimintatapaa tai -ohjetta. Tähän monimuotoisuuteen ovat syynä mm. kuntien palvelujärjestelmien erilaisuudet sekä kuurosokeiden kommunikaation ja henkilökohtaisten tarpeiden mukanaan tuomat haasteet. Oppaassa käytetään sekä täysin kuurosokeista että eri tavoin kuulonäkövammaisista henkilöistä yhteistä nimitystä kuurosokea.

Oppaan sisältö on kooste eri aihealueisiin keskittyneiden työryhmien usean vuoden aikana käymistä keskusteluista. Kuurosokeat tulkkipalvelun käyttäjät ovat koko ajan tuoneet keskusteluun kuurosokean näkökulman. Näin on pystytty hyödyntämään tulkkipalvelua ja tulkkauksta käyttäneiden henkilöiden arvokkaita kokemuksia ja näkemyksiä sekä heidän pohdintojaan. Tulkinkäyttö tutuksi - ja Kuurosokeiden eri kommunikaatiomahdollisuudet -projektien ohjausryhmien kuurosokeat jäsenet ovat olleet aktiivisesti mukana oppaan tekemisessä. Lisäksi sisältöä ovat kommentoineet mm. Tulkinkäyttö tutuksi -projektin taustaryhmän ja sanastotyöryhmän asiantuntijajäsenet.

Haluan erityisesti kiittää oppaan tekemiseen aktiivisesti osallistuneita Sini Immosta, Eila Särkimäkeä ja Riitta Lahtista. Teidän teoreettiset ja kokemukselliset tietonne ovat olleet oleellisen tärkeitä oppaan monimuotoisen kokonaisuuden kannalta. Kiitos tuesta kuuluu myös esimiehelleni, johtava aluesihteerini Terhi Pikkujämsälle ja RAY:lle, jonka rahoitus on mahdollistanut oppaan tekemisen osana Tulkinkäyttö tutuksi -projektia.

Toivon, että tämä opas innostaa lukijoita laajentamaan tietämystään kuurosokeiden kommunikaatiosta ja tulkkauksesta. Hyvää jatkolukemista ovat esimerkiksi Riitta Lahtisen *Sosiaaliset pikaviestit* (2005), Merja Kovanen ja Riitta Lahtisen *Kohdataan ja kommunikoidaan – tietoa taktiiliviittomisesta ja sen opettamisesta* (2006) ja Johanna Meschin *Viitotaan yhdessä – tietoa taktiilista viittomakielestä* (2004). Edellä mainitut julkaisut käsittelevät lähinnä kuurosokeille tulkkauksen kieliä ja menetelmiä. Tietoa tulkkipalveluun liittyvistä kokemuksista ja kehittämistoiveista saa julkaisuista: *Sujuva tulkkkaus kuurosokeille – selvitys kuurosokeiden tulkinkäytön kokemuksista* (2004) ja

Sujuva tulkkaus kuurosokeille 2 – selvitys tulkeille tehdystä kyselystä (2004), joka on saatavana myös pistekirjoituksella.

Helsingissä 30.9.2006

Jaana Marttila

1. Johdanto

Tämän oppaan saaminen valmiiksi on ollut erittäin haastava prosessi. Kuurosokeiden kommunikaation, tulkkauksen ja tulkkipalvelun kohdalla on tapahtunut todella paljon viime vuosina. Kehitys ja muutokset ovat olleet suuria ja niitä tuskin osattiin odottaa muutamia vuosia sitten, kun Tulkinkäyttö tutuksi -projektia RAY:ltä anottiin. Muutosprosessien aikana on pohdittu mm. tulkkipalvelun tuotteistamista ja termistöä. Näitä pohdintoja on hyödynnetty tätä opasta tehdessä. Kuurosokeiden kommunikaatioon liittyvää materiaalia on julkaistu viime vuosien aikana. Uusien materiaalien kautta saatu tieto on pyritty ottamaan huomioon tässä oppaassa. Tavoitteena on ollut, että näkemykset olisivat mahdollisimman yhteneväisiä muun alan materiaalin kanssa.

Muutoksia tulkkipalvelujärjestelmässä tapahtuu edelleen paljon, mm. vammaispalvelulain ja kehitysvammalain yhdistämistä valmistellaan. Muutokset vaikuttavat niin, että oppaaseen kirjatut tiedot voivat muuttua nopeasti. Oppaan julkaisun (lokakuu 2006) jälkeen tulleet muutokset tehdään oppaan sähköiseen versioon Suomen Kuurosokeat ry:n internet-sivuille: www.kuurosokeat.fi.

Kuurosokeiden tulkkipalveluoppaassa käsitellään sekä tulkkipalvelujärjestelmää että kuurosokeille tulkkausta. Oppaan alussa kerrotaan oikeudesta tulkkipalveluun ja siitä millaisissa tilanteissa tulkkausta voi käyttää (luvut 2 ja 3).

Luvussa 4 pohditaan tulkattua kommunikaatiotilannetta. Joidenkin määritelmien mukaan tulkkauksella on vain kahden kielen välistä viestin välittämistä. Kuurosokeille tulkkauksessa on kuitenkin kyse laajemmasta ja monimuotoisemmasta tarpeesta välittää viestiä. Tulkkausta tarvitaan myös kielen sisäisesti menetelmältä toiselle. On tärkeää muistaa, että kuurosokeille tulkkauksen muodostavat kolme osa-aluetta, jotka ovat kielellisen ja ei-kielellisen tiedon välittäminen, kuvailu ja opastus.

Luvussa 5 käsitellään tulkkauksen kieliä ja menetelmiä. Jaottelu ryhmiin on tehty kuurosokean näkökulmasta, pääasiallisen tiedon vastaanottamistavan mukaan. Tarkoituksena on antaa kokonaiskuva siitä mitä mahdollisuuksia kuurosokealla on vastaanottaa tietoa tulkkauksen kautta. Samalla jaottelu määrittelee myös tulkilta vaadittavia tietoja ja taitoja.

Tulkkauksella on kuurosokean ja tulkin sekä muiden paikalla olevien yhteistyötä, josta kaikki ovat yhteisesti vastuussa. Tulkkauksen sujumisen kannalta

erittäin tärkeää on valmistautuminen. Ohjeita mm. tulkin tilaamiseen ja neuvoja kuinka kannattaa toimia ennen tulkkauksilannetta ja sen aikana, kerrotaan luvussa 6.

Luvussa 7 kerrotaan tulkin työstä ja sitä määrittävästä ammattisäännöstöstä. Luvussa kerrotaan myös erilaisista tulkkauksen lajeista luettelomaisesti. Tavoitteena on selittää alalla käytettäviä termejä ja tehdä tulkkaukseen liittyvää sanastoa tutummaksi myös kuurosokeille tulkkipalvelun käyttäjille.

Lopuksi luvussa 8 kerrotaan tulkkipalvelujärjestelmän viimeaikaisista muutoksista. Esimerkkinä käytetään Uudellamaalla toimintansa aloittanutta tapaa järjestää tulkkipalvelu. Muutosten myötä on tullut käyttöön erilaisia käsitteitä, joiden merkityksiä myös selitetään lyhyesti.

Viimeisessä luvussa 9 pohditaan tulevaisuuden haasteita sekä tulkkipalvelun ja tulkkauksen kehittämisen mahdollisuuksia.

2. Tulkkipalvelu

Tulkkipalvelun tavoitteena on, että kuurosokea henkilö voi osallistua yhteiskunnan toimintoihin mahdollisimman täysipainoisesti. Kommunikaatio ja tiedonsaanti ovat jokaisen ihmisen perustarpeita ja -oikeuksia. Vamman luonteesta johtuen kuurosokea henkilö kohtaa esteitä, vaikeuksia ja rajoitteita jokapäiväisissä tilanteissa, kuten kommunikaatiossa, tiedonsaannissa, fyysiseen ja sosiaaliseen ympäristöön orientoitumisessa sekä itsenäisessä liikkumisessa.

Tulkkipalvelu perustuu **lakiin ja asetukseen vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista**. Laista käytetään tässä oppaassa nimitystä **vammaispalvelulaki**. Suomen hallituksella (hallitusohjelma 24.6.2003) on tavoitteena vammaispalvelulain ja kehitysvammalain yhteensovittaminen. Tämän oppaan ilmestyessä selvitystyö lakien yhteensovittamisesta on tekeillä. Lakien yhteensovittaminen tuo muutoksia myös tulkkipalveluun.

2.1 Oikeus tulkkipalveluun

Vammaispalvelulain 8 §:n 2 momentin mukaan kunnan on järjestettävä tulkkipalvelua vaikeavammaiselle henkilölle. Tulkkipalvelua järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään vaikeasti kuulovammaista, kuulo- ja

näkövammaista tai puhevammaista henkilöä (vammaispalveluasetus 8§). Tulkkipalvelu kuuluu kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin eli kuurosokealla on **subjektiivinen oikeus** saada tulkkipalvelua. Tämä tarkoittaa, että kunta ei voi esimerkiksi määrärahojen puutteen vuoksi kieltäytyä järjestämästä palvelusta. Tulkkipalveluihin kuuluu työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistykseen ja muun sellaisen syyn vuoksi suoritettava viittomakielellä tai muilla kommunikaatiota selventävillä menetelmillä tapahtuva tulkkaukset (vammaispalveluasetus 7§).

Kuurosokealla henkilöllä on oikeus saada tulkkipalvelua (vammaispalveluasetus 9§). Eduskunta on hyväksynyt muutoksen vammaispalvelulakiin 1.1.2007 alkaen. Muutoksella nostetaan tulkkipalvelun vähimmäistuntimäärää. Kuurosokeiden henkilöiden osalta tuntimäärä nostetaan 240 tunnista 360 tuntiin vuodessa. Eli kuurosokealla on oikeus saada tulkkipalvelua vähintään 360 tuntia vuodessa. Mikäli kuurosokealla henkilöllä on perusteltu tarve 360 tuntia ylittävään tulkkipalveluun, tulee hänelle myöntää lisätunteja. Tämän lisäksi opiskeluun liittyvää tulkkipalvelua on järjestettävä siinä laajuudessa kuin kuurosokea sitä tarvitsee, selviytyäkseen opinnoistaan (vammaispalveluasetus 9§). Tulkkipalvelun tulee olla vaikeavammaiselle maksutonta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista).

Oikeuksien valvontaan saa apua Suomen Kuurosokeat ry:n aluesihteeriltä. Aluesihteerien yhteystiedot löytyvät: www.kuurosokeat.fi tai soittamalla toimistolle (09) 5495 350.

2.2 Tulkkipalvelun hakeminen

Oikeus tulkkipalvelun käyttöön edellyttää, että kuurosokealla on kunnan tekemä **tulkkipalvelupäätös**. Tulkkipalvelua haetaan kotikunnan sosiaalitoimesta. Joissakin kunnissa tulkkipalvelua hoitaa esim. sosiaali- ja terveystoimi tai erillinen vammaispalveluyksikkö. Ennen hakemuksen lähettämistä tulee tarkistaa mikä omassa kunnassa on sen tahon virallinen nimi, jonne hakemus osoitetaan.

Yleensä tulkkipalvelua haetaan kunnan virallisella lomakkeella tai vapaamuotoisella hakemuksella, jonka voi lähettää postitse tai sähköpostilla. Kotikunnan käytännön saa selville ottamalla yhteyttä kunnan sosiaalitoimiston työntekijään. Hän neuvoo, kuinka hakemus tehdään. Hänen tulee myös tarvittaessa auttaa hakemuksen tekemisessä. Myös Suomen Kuurosokeat ry:n aluesihteerit auttavat hakemuksen laatimisessa.

Vapaamuotoisen hakemuksen malli:

Oma nimi N.N.

Osoite ja muut yhteystiedot

X:n kunta

Sosiaalitoimisto

Vammaispalvelut

Minä N.N. (000000-000X) anon vammaispalvelulain mukaista, kuulonäkövammaiselle järjestettävää, tulkkipalvelua.

Päiväys ja allekirjoitus

Hakemuksen liitteeksi tarvitaan lääkärintodistus kuulo- ja näkövammasta. Jos sellainen on aiemmin toimitettu jonkin muun hakemuksen yhteydessä, uutta lääkärintodistusta ei yleensä tarvita.

Opiskelutulkausta varten tarvitaan erillinen päätös. Myös tätä päätöstä haetaan kunnan sosiaalitoimesta. Opiskeluun liittyvässä tulkaustarpeen määrittelyssä tulee huomioida, että kuurosokea tarvitsee tulkausta myös oppituntien välisillä tauoilla ja muussa opiskeluun liittyvässä toiminnassa, kuten etä- ja ryhmätöiden tekemisessä.

2.3 Päätös tulkkipalvelusta

Tieto päätöksestä tulee saada **kirjallisena**. Mikäli päätös on voimassa toistaiseksi, sitä ei tarvitse uusida. Jos päätös on määräaikainen, uusi hakemus kannattaa tehdä hyvissä ajoin ennen edellisen loppumista, jotta tulkkipalvelu ei keskeytyisi. Kunnan velvollisuus on toimittaa tieto päätöksen jatkamisesta, uusimisesta tai palvelun katkeamisesta hyvissä ajoin. Käytännössä tieto tulisi toimittaa kaksi kuukautta ennen voimassa olevan päätöksen päättymistä.

Tulkkipalvelupäätöksen yhteydessä kuurosokean tulee saada tietoa alueen tulkkipalvelun **toimintatavoista**. Erityisesti, jos kunta velvoittaa kuurosokeaa tekemään joistakin tulkkaustilanteista erillisiä anomuksia tai selvityksiä, tulee ohje toimintatavoista saada kirjallisena. Tällaisia erikseen anottavia tulkkauksia ovat usein tilaisuudet, joissa tulkkaukseen liittyy palkkakulujen lisäksi esimerkiksi tulkin majoitus- tai täysihoidokuluja. Toimintaohjeita ei useinkaan anneta päätöksen yhteydessä, joten niitä joutuu pyytämään erikseen. Ohjeita voi tiedustella kunnasta ja tulkkivälityksestä. Toimintaohjeiden muuttuessa kunnan vastuulla on tiedottaa muutoksista kaikille tulkkipalvelua käyttäville henkilöille.

2.4 Muutoksenhaku kielteiseen päätökseen

Kielteisestä tulkkipalvelupäätöksestä on oikeus tehdä **valitus**. Päätöksessä on mukana valitusohje. Valitus on tehtävä ripeästi, 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Se osoitetaan kunnan sosiaalilautakunnalle. Sosiaalilautakunta voi paikkakunnasta riippuen toimia eri nimikkeellä, esim. sosiaali- ja terveyslautakuntana. Kyseisen tahon oikea nimike löytyy tulkkipalvelusta annetusta päätöksestä. Kunnan sosiaalitoimen työntekijällä on velvollisuus neuvoa ja auttaa valituksen tekemiseen liittyvissä asioissa. Myös Suomen Kuurosokeat ry:n aluesihteeriltä saa apua. **Aluesihteerä voi tarvittaessa auttaa myös yhdistyksen asiamies.**

Mikäli uusi päätös on edelleen kielteinen, voidaan muutosta hakea hallinto-oikeudesta. Valitusaikaa on 30 päivää. Hallinto-oikeuden päätökseen tyytymätön voi valittaa vielä Korkeimpaan hallinto-oikeuteen.

2.5 Tulkkipalvelun käytön koulutus

Tulkkipalvelun käyttäminen ja tulkkaustilanteissa toimiminen vaativat tietoja ja taitoja, joita tulee harjoitella. Kuurosokea, joka aloittaa tulkkipalvelun käytön, tarvitsee **ohjausta ja opetusta** sekä neuvontaa palveluun liittyvistä asioista. Hänen tulee oppia tulkin tilaamiseen liittyvät asiat ja toimintatavat, samoin kuin itse tulkkauksen tarjoamat mahdollisuudet. Nämä asiat vaativat **käytännön harjoittelua**. Palvelun saavutettavuus vaatii usein myös erilaisia apuvälineitä ja niiden käytön harjoittelua.

Myös tulkkipalvelua pidempään käyttäneet kuurosokeat voivat tarvita ohjausta ja opetusta. Tarpeet tulevat esiin **näön ja/tai kuulon tilanteen muuttuessa**. Tällöin etsitään uusia mahdollisuuksia vastaanottaa tulkkausta, kokeillaan eri vaihtoehtoja ja harjoitellaan sopivien toimintatapojen ja

menetelmien käyttöä. Toiminnallisen kuulon ja näön muuttuessa sekä teknisten mahdollisuuksien kehittyessä, voidaan joutua opettelemaan esimerkiksi uusi tapa tehdä tulkkitilauksia ja vastaanottaa itse tulkkauksia. On eduksi, mikäli näön ja kuulon muutoksia voidaan ennakoida, sillä esimerkiksi taktiilimenetelmiä on paljon helpompi opetella ennen näön menettämistä kokonaan. Suomen Kuurosokeat ry toivoo, että kunnat ottavat tämän huomioon opetuspäätöksiä tehdessä. Todettakoon kuitenkin, että kuntien suhtautuminen opetuksien myöntämiseen vaihtelee alueittain.

Vaikka kuurosokean näön ja kuulon tilanne pysyisivätkin ennallaan, uusia **mahdollisuuksia toimia tulkkauksitilanteissa** kannattaa kokeilla ja harjoitella. Olosuhteiltaan vaihtelevissa tilanteissa on erittäin tarpeellista hallita useampia tulkkauksen menetelmiä. Lisää tietoa menetelmistä saa luvusta 5.3.

Tulkkipalvelun käytön opetusta voidaan anoa kotikunnan sosiaalitoimesta esimerkiksi sopeutumisvalmennuksena. Opetuksen myöntäminen on kunnalle harkinnanvaraista, joten anomukseen tulee kirjata selkeät perustelut. Opetusta anottaessa kannattaa tulkkauksen lisäksi huomioida päivittäiset arkielämän kommunikaatiotarpeet. Jo käytössä olevien menetelmien harjoittelu (ns. kielenhuolto) ja uusien menetelmien opettelu hyödyntävät aina sekä tulkkauksen että muita arkipäivän tarpeita ja antavat mahdollisuuksia osallistua vuorovaikutustilanteisiin tasavertaisemmin.

Tulkkipalvelun perusasioista, esimerkiksi tilauksen tekemisestä, voidaan antaa tietoa joko **henkilökohtaisena** tai **ryhmäopetuksena**. Kun esimerkiksi tulkin tilaamista harjoitellaan käytännössä, on opetuksen oltava henkilökohtaista. Henkilökohtaista opetusta tarvitaan ehdottomasti myös silloin, kun etsitään ja kokeillaan varsinaisen tulkkauksen erilaisia mahdollisuuksia. Henkilökohtainen opetus on paras vaihtoehto, koska siinä voidaan huomioida jokaisen kuurosokean tiedon vastaanottamisen kieli ja menetelmä sekä tarpeet kehittää omaa osaamistaan.

Sekä tulkkipalveluun että kommunikaatioon liittyvien asioiden opetuksen tarve ja varsinainen tulkkauksen tarve kannattaa kirjata **palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan**.

Suomen Kuurosokeat ry:ssä on aloitettu tulkkipalvelun kouluttajien koulutus. Ensimmäinen ryhmä kuurosokeita **Tupa-kouluttajia** valmistuu keväällä 2007. Tavoitteena on, että he toimivat pääasiassa henkilökohtaisina kouluttajina toisille kuurosokeille. Tämän lisäksi he voivat kertoa tulkkipalvelusta myös ryhmätilanteissa. Yhteydenotot kouluttajiin tapahtuvat vuoden 2007 aikana Tulkkikäyttö tutuksi -projektin kautta.

3. Milloin tulkkipalvelua voi käyttää?

Kuurosokean tulee saada riittävästi tietoa voidakseen täysipainoisesti osallistua yhteiskunnan erilaisiin toimintoihin ja tehdä itsenäisiä päätöksiä. Tulkkaus on yksi mahdollisuus kokonaisvaltaiseen tiedonsaantiin. Tulkkauksen tavoitteena on tukea kuurosokean tiedon saantia ja kommunikaation sujumista.

Tulkkauksilanteita voivat olla esimerkiksi:

- perhejuhlat kuten häät, hautajaiset, syntymäpäivät,
- asioiminen esimerkiksi pankissa, kaupassa, lääkärissä, virastoissa,
- yhdistyksen, seurakunnan tai kunnan luottamustehtävät ja tilaisuudet,
- erilaiset koulutustilaisuudet, neuvottelut, kokoukset,
- puhelinkeskustelut,
- kulttuuritapahtumat ja -tilaisuudet kuten museovierailut, konsertit, teatteriesitykset, taidenäyttelyt, kirjastossa käynti,
- tv-ohjelmat ja elokuvat,
- lehtien ja muun postin lukeminen,
- lomakkeiden täyttäminen ja kyselyihin vastaaminen,
- sähköpostin lukeminen ja viesteihin vastaaminen,
- vapaa-ajan toiminta, virkistäytyminen, harrastukset, leirit ja matkat,
- työ yksityisenä yrittäjänä tai toisen palveluksessa ja
- opiskelu esimerkiksi kansalais- tai työväenopistossa tai ammatilliset opinnot ja opiskeluun liittyvät tilanteet kuten luennot, ryhmätyöt, opintojen ohjaus sekä vapaa-ajan tilaisuudet.

Seuraavissa kolmessa esimerkissä **kuurosokeat henkilöt kertovat itse**, millaisissa tilanteissa ja miten tulkkausta voidaan käyttää.

Esimerkki 1:

”Olin tilannut opiskelutulkkauksia. Tulkin kanssa varauduimme normaaliin luentoon, mutta opettaja oli rakentanut luennon paljolti videomateriaalin varaan. Normaalisti tulkki viittoon minulle lähelle rajoittuneeseen näkökenttään. Johdannon jälkeen valot sammutettiin, enkä enää pystynyt näkemään viittomista. Vaihdoin taktiiliin menetelmään. Minun kykyni vastaanottaa taktiilia viittomista on kuitenkin hitaampaa kuin normaalisti, joten tulkkini joutui tiivistämään asiaa. Kun videolla näytettiin kuvia eri aikakausien maalaustaiteesta, tulkki piirsi tauluissa olevat tärkeimmät asiat selkääni. Minä puolestani kuiskasin tai viitoitin tulkkille, mitä olin ymmärtänyt. Luennon jälkeen tulkkini selvitti ja korjasi sellaisia asioita, joita en ollut ymmärtänyt. Myöhemmin kävin vielä opettajan luona kysymässä pari epäselvää asiaa.”

Esimerkki 2:

"Olen viittomakielinen kuuro opettaja. Näen vasemmalla silmällä hämärästi ja oikealla en näe ollenkaan. Olen opettanut vuosien mittaan eri tilanteissa ja mieleeni palautui "Viittomakieltä taktiilisti" -intensiivikurssi. Opetuksen ryhmä oli monivivahteinen. Mukana oli sekä suomenkielisiä, jotka eivät osanneet ollenkaan viittomakieltä että täysin viittomakielisiä henkilöitä. Tulkki oli "silmäni", sillä hän kuvaili minulle luokkahuoneen tapahtumia. Hän ilmoitti minulle sosiaalisilla pikaviesteillä pyydetyistä puheenvuoroista ja huoneeseen tulevista henkilöistä. Hän luki minulle myös paperille tekemiäni sanalistoja. Viittomakielen tulkkauksen lisäksi tulkki siis toimi ympäristön kuvailijana. Tämä oli tärkeää, koska en itse näe niin kuin näkevät ihmiset. Olen kuitenkin oikeutettu tietämään minua ympäröivästä maailmasta. Opettajana olen vastuussa opetuksestani ja opetuksen aikana minun tulee tietää, mitä ympärillä tapahtuu ja mitä kukakin osallistuja tekee. Kun paikalla on myös muita kuurosokeita ja viittomakielentulkkeja, tulee kaikkien kanssa sopia mm. istumajärjestyksestä. Tällöin tulee huomioida monia asioita häikäisyn, etäisyyden ja kommunikaatiotapojen kannalta. Suunnittelu ja yhteistyö ovat tärkeitä avaimia kuurosokeille tulkkauksessa. Tulkin kanssa yhteistyöllä onnistuu myös opetustyön tekeminen täysin kuurosokealta."

Esimerkki 3:

"Ruokatauolla tulkki opasti minua ruokalassa. Hän kertoi minulle, mitä ruokaa oli tarjolla ja auttoi löytämään haluamani ruoat linjastosta. Hän opasti minut keittiöhenkilön puheille, koska minun oli tarkistettava ruokavaliooni liittyviä asioita, ja tulkki hänen vastauksensa minulle. Ruokailun aikana tulkki tulkki minulle pöydässä käytävää keskustelua, että voin osallistua siihen. Lopuksi hän opasti minua, kun yhdessä veimme likaiset astiat niille tarkoitettuun paikkaan."

4. Tulkattu kommunikaatiotilanne

Ihmiset kaikkialla käyttävät kieltä kommunikoidessaan toistensa kanssa. Ihmisten kielellinen viestintä voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen: viestin tuottamiseen ja sen vastaanottamiseen. **Tuottamisella** tarkoitetaan toimintaa, jossa henkilö lähettää sanoman puhumalla, viittomalla tai kirjoittamalla. **Vastaanottamisella** taas tarkoitetaan toimintaa, jossa henkilö ottaa vastaan ja tulkitsee hänelle lähetetyn puhutun, viitotun tai kirjoitetun viestin sisältämän sanoman.

Viestejä vastaanotetaan normaalisti eri aistien kautta, jotta pystyttäisiin muodostamaan mahdollisimman hyvä kokonaiskuva ja sitä kautta ymmärrettäisiin asia viestin lähettäjän tarkoittamalla tavalla. Eri aistein saatava tieto tulee välittyä kokonaisuudessaan, jotta vastaanottajalla on mahdollisuus ymmärtää viestin sisältö oikein. Kuurosokealla henkilöllä sekä kuulo- että näköaistin toiminta on heikentynyt tai estynyt kokonaan. Tällöin tuotettu viesti tulee muuttaa ja välittää kokonaisuutena vastaanottamisen kannalta sopivaan muotoon.

Tulkkaus on **viestin välittämistä** kielten ja kulttuurien välillä. Tulkkauksessa tulkki välittää lähetetyn viestin kielellisen ja ei-kielellisen sisällön sekä tiedon sosiaalisesta ja fyysisestä ympäristöstä. Viesti välitetään puolueettomasti kieleltä toiselle tai kielen sisäisesti menetelmältä toiselle. Erityisesti toiminnallisen näön puutteita korvataan tulkkauksessa kuvailun ja opastuksen kautta.

Kuvailu tulkkauksessa tarkoittaa tilanteeseen liittyvän visuaalisen (nähtävän), auditiivisen (kuultavan) ja sosiaalisen tiedon välittämistä. Tieto näistä osa-alueista tukee sanallista viestiä ja auttaa ymmärtämään viestin merkityksen oikein. On tärkeää saada tietoa mm. henkilöiden käyttäytymisestä ja tulkkaustilanteissa tapahtuvista muutoksista. Tietoa tarvitaan myös puhujan ja muiden tilanteessa mukana olevien ilmeistä, eleistä ja reaktioista.

Opastuksella tarkoitetaan turvallista liikkumista yhdessä tulkin kanssa. Opastuksen aikana liikutaan yhdessä tilassa tai paikasta toiseen sekä orientoidutaan ympäristöön. Orientoituminen on ympäristön hahmottamista ja oman itsensä suhteuttamista siinä oleviin kohteisiin ja ihmisiin.

Tulkkauksen ei ole tarkoitus olla passiivista vastaanottamista. Tulkkaus on tulkin ja tulkattavien välistä **yhteistyötä**. Tulkkauksen lähtökohtana ovat kuurosokean toiveet siitä, mitä ja miten tulkataan. Kuurosokean on tärkeää kertoa toiveistaan tulkille, jotta tulkki voi etsiä parhaita keinoja niiden toteuttamiseksi. Vuorovaikutteisuus tulkkaustilanteessa on tulkkauksen sujumisen ja yhteistyön kehittymisen kannalta tärkeää. **Vastuu** tilanteen sujumisesta ja tulkkaukseen sopivien toimintatapojen löytämisestä on sekä tulkilla että kuurosokealla. Kuurosokealla itsellään on vastuu kertoa tulkille siitä, saako hän selvää tulkkauksesta. Jos tilanne tuntuu sekavalta ja/tai asia jää epäselväksi, kannattaa pysäyttää tilanne ja etsiä ratkaisuja sen sujumiseksi paremmin.

Kuurosokea hyötyy tulkkauksesta enemmän, jos hän on itse aktiivinen. Kuurosokea voi **kysymyksillään** ja **pyynnöillään** ohjata tulkkia tekemään

oikeita **valintoja** esimerkiksi kuvailun osalta. Tällöin kuurosokea saa juuri sitä tietoa, mitä haluaa ja tarvitsee. Hän voi esittää tulkkaukseen liittyviä tarkentavia kysymyksiä myös tulkille. Hän voi esimerkiksi varmistaa viittoman, jota ei nähnyt hyvin tai sanan, jota ei kuullut hyvin.

4.1 Kuvailu

Kuurosokealle henkilölle kuvailu on ympäristön, tilan ja toiminnan kuvailua. Kuvailussa visuaalinen (nähtävä), auditiivinen (kuultava) ja muita aisteja koskeva tieto välitetään vastaanottajalle joko kielellisesti tai ei-kielellisesti. Kielellisesti viestiä välitetään puhuen, viittoen tai kirjoittaen. Ei-kielellisiä viestin välittämisen menetelmiä ovat mm. kohteen osoitus, keholle piirtäminen ja sosiaaliset pikaviestit.

Kuvailu **antaa tietoa ja tukee** sekä vahvistaa puutteellisella näöllä ja/tai kuulolla tehtyjä **havaintoja**, jotka ovat usein epävarmoja. Kuvailun kautta kuurosokea pystyy paremmin hahmottamaan kokonaisuuksia ja asiayhteyksiä, koska saa tietoa monista viestin ymmärtämisen kannalta oleellisista asioista, kuten äänensävyistä ja ilmeistä.

Kuvailu antaa tietoa ympäristöstä yleensä ja yksittäisistä kohteista sekä tilasta ja siellä tapahtuvasta toiminnasta. Kuvailun kautta saa tietoa myös tilanteissa tapahtuvista muutoksista. Kuvailulla voidaan myös yksittäisiä kohteita, esimerkiksi taideteoksia, kankaan kuvioita tai tarjolla olevia ruokia. Kuvailun eri menetelmillä kuurosokea voi parantaa ja lisätä ympäristöstä saatavan informaation laatua ja tätä kautta ympäristön hallintaa. Kun tilanteet vaihtelevat suuresti, kannattaa miettiä, millaista kuvailua haluaa vastaanottaa.

Kuvailu on oleellinen osa sekä henkilökohtaista että yleistulkkausta. Kuvailu **yleistulkkauksena** eli ryhmälle kuvailu tapahtuu useimmiten puhuen induktiomikrofoniin. Tällöin kaikki induktiossa kuuntelevat kuurosokeat saavat saman tiedon yhtäaikaisesti. **Henkilökohtaisessa tulkkauksessa** pystytään huomioimaan henkilökohtaiset kiinnostuksen kohteet ja toiveet menetelmistä sekä yksilöllinen kuulon ja näön tilanne.

Kun kuurosokea kuuntelee kuulon apuvälineillä sanallista kuvailua, on lisänä hyvä käyttää esimerkiksi sosiaalisia pikaviestejä. Niillä välitetään tietoa mm. puhujan äänensävyistä ja painotuksista sekä ympäristön tapahtumista, tunnelmista ja ilmapiiristä. Näin tuetaan sanallisen viestin ymmärtämistä. Esimerkiksi kun kuurosokea kuuntelee induktiossa yleistulkkausta kuvailuna, vastaanottaa hän sen lisäksi sanallista viestiä tukevaa tietoa

henkilökohtaiselta tulkiltaan, esimerkiksi sosiaalisilla pikaviesteillä tai suuraakkosilla (luku 5.3.3).

Viittomakielen rakenteeseen liittyy kuvailun elementtejä, mm. tilankäyttöä ja paikantamista. Jos kuurosokea ei näe ollenkaan tai ei näkönsä avulla pysty seuraamaan ympäristössä tapahtuvia asioita ja muutoksia, tulee tulkin kertoa niistä. Myös viittomakieliseen tuotokseen tulee sisältyä eri aisteilla havaittavien asioiden kuvailua, vastaanotetaan sitä sitten visuaalisesti tai taktiilisti.

Kuvailu voi olla sillä hetkellä tuotettua eli **spontaania**, tai etukäteen **valmisteltua**. Esimerkiksi kokoustilasta voidaan laatia etukäteen **kartta** kuvailua varten. Karttaan nimetään seinät ja merkataan toiminnan ja asian seuraamisen kannalta tärkeimmät kohteet. Karttaan voi tutustua etukäteen ja kaikilla on mahdollisuus käyttää samoja nimikkeitä tilassa olevista kohteista. Ryhmätilanteiden alussa voidaan järjestää **kuvailuvartti**, jossa yleistulkki tai joku muu henkilö kuvailee tilan ja siellä olevat tärkeimmät kohteet. Samassa yhteydessä voidaan myös todeta läsnäolijat ja heidän istumapaikkansa.

Tilanteiden jälkeen voidaan kuvailua tehdä **jälkitulkkauksena**. Silloin kerrotaan tilanteen jälkeen niitä asioita, mitä itse tilanteessa ei ehditty tai pystytty kertomaan, esimerkiksi millaiset vaatteet ja kampauss oli vierailevalla luennoitsijalla.

Kuvailun toteuttamiseen vaikuttavat yksilölliset toiveet, tilanteen luonne, tila ja liikkumisen mahdollisuudet tilassa sekä kuvailuun varattu aika. Siihen voivat vaikuttaa myös asian kiinnostavuus ja mieliala. Kuvailun laatuun ja onnistumiseen vaikuttaa se, kuinka menetelmät osataan ja kuinka niitä uskalletaan kokeilla ja ottaa käyttöön. Kuurosokean kannattaa keskustella toiveista ja mahdollisuuksista tulkin kanssa, ennen varsinaisen tulkkaustilanteen alkua. Kuvailu voi olla molemmille uusi asia. Yhteistyöllä, asioista keskustelemalla ja sopimalla löytyy varmasti uskallusta kokeilla ja sitä kautta erilaisia mahdollisuuksia saada hyvää tulkkausta.

Kuvailun lisäksi kuurosokean on itse hyvä tutustua ympäristöön katselemalla ja/tai kokeilemalla. **Kosketuksen** kautta saadaan paljon tietoa nopeasti. Kokeilemalla ja koskettamalla saa tietoa kohteiden sijainnin lisäksi myös mittasuhteista ja materiaaleista.

Sekä kuvailulle että tutustumiselle tulee varata riittävästi aikaa. Tämä aika on tulkkausaikaa. Se tulee huomioida jo tulkkausta tilatessa. Kuurosokeiden tilaisuuksissa järjestäjän tulee varata aikaa kuvailulle ja tutustumiselle aina

tilaisuuden alkuun. Samoin tulee toimia aina, kun tilanne oleellisesti muuttuu tai siirrytään tilasta toiseen.

Kuvailusta voi olla hyötyä esimerkiksi kokoustilanteen alussa, kuten **kuurosokea henkilö** seuraavassa esimerkissä **kertoo**.

Esimerkki 4:

”Jo opastaessa aulatilassa tulkki kuvaili minulle puhuen ja samalla piirtäen tilan pohjapiirroksen ja suuntia selkääni. Paikkoja ja esineitä tulkki näytti myös taktiilisti. Minulla oli hyvin luottavainen ja turvallinen olo heti alussa, kun tiesin, millaisessa paikassa olin ja tiesin, etten jäisi pulaan. Tulkin kanssa oli helppo tervehtiä tuttuja ja tuntea kuuluvansa joukkoon. En ollut yksin ja ulkopuolinen. Jos en huomannut jonkun liittyneen joukkoomme, niin tulkki mainitsi siitä minulle.

Tilanteiden tasalla oleminen antaa minulle varmuutta toimimiseen. Se edellyttää aina sitä, että minulla on tarpeeksi tietoa. Minun täytyy saada tietoa tilasta ja tilanteista, sekä niissä tapahtuvista muutoksista.”

4.2 Opastus

Opastuksella tarkoitetaan turvallista, joustavaa ja luontevaa liikkumista yhdessä oppaan kanssa sekä orientoitumista tilaan ja tilanteeseen. Opastus sisältää **erilaisia tapoja liikkua ja yleiset opastusmerkit**. Opastus on oleellinen osa tulkkausta. Opastuksen avulla kuurosokea kokee liikkumisen turvalliseksi ja pystyy yhdenvertaisemmin osallistumaan yhteiskuntaan ja käyttämään sen tarjoamia palveluita. Tässä luvussa käytetään opastavasta henkilöstä, myös tulkista, nimitystä opas.

Opastustavat on jaettu kahteen pääryhmään, jotka ovat fyysinen ja ei-fyysinen opastus. Sen lisäksi opastukseen kuuluu tilaan ja tilanteeseen orientoituminen.

Fyysinen opastus sisältää fyysisen kontaktin joko opastusotteella yhdyskädestä tai muulla kontaktilla. Yleisimmässä opastusotteessa kuurosokea ottaa ns. pullo-otteella kiinni oppaan kyynärpään yläpuolelta. Ote voi olla myös oppaan olkapäästä, varsinkin jos opas on opastettavaa lyhyempi. Fyysinen opastus perustuu kehokontaktiin. Lukemalla oppaan kehon liikkeitä ja opastusmerkkejä kuurosokea saa tietoa liikkumisen kannalta tärkeistä asioista, kuten tasoeroista ja esteistä. Osa kehon liikkeistä on normaaleja liikkumisen liikkeitä kuten kääntyminen, kohteen kiertäminen ja pysähtyminen. Osa taas on sovittuja opastusmerkkejä. Näitä ovat esimerkiksi:

- oppaan olkapään kohotus eli tasomuutos ylöspäin,
- oppaan yhdyskäsi menee selän taakse eli kapea paikka,
- oppaan käsi napauttaa kaksi kertaa kiinni kylkeen eli puolenvaihto ja
- oppaan yhdyskäsi näyttää kohteen tai siirtyy kiinni kohteeseen, esimerkiksi oven kahvaan eli kohteen osoitus.

Kehon liikkeet ja opastusmerkit antavat opastettavalle tietoa ympäristöstä. Opastettavan tulee reagoida annettuun tietoon sovitulla tavalla. Oppaan vartalon ja yhdyskäden liikkeet antavat tietoa mm. suunnista, tulevasta toiminnasta ja tasoeroista, kuten portaista ylös- tai alaspäin. Kontakti kuurosokean ja oppaan välillä voi toteutua myös jonkin välineen kautta. Tällaisia voivat olla esimerkiksi reppu ahtaissa tiloissa peräkkäin kuljettaessa ja kumilenkki, naru tai sauva urheilutilanteissa. Kehon liikkeiden lisäksi tietoa voidaan saada toiminnallisen kuulon ja näön avulla.

Ei-fyysisessä opastuksessa kuurosokealla ei ole fyysistä kontaktia oppaaseen. Kuurosokea seuraa edessä kulkevaa opasta näönvaraisesti ja/tai puhetta kuuntelemalla. Tällöin kuurosokea henkilö käyttää hyväksi liikkumisnäköään ja turvautuu oppaan kehon liikkeistä visuaalisesti saamaansa tietoon. Sen lisäksi opas kertoo hänelle tarvittavia tietoja joko puheella tai viittomalla.

Paikallaan opastusta on esimerkiksi **yhdyskäden** avulla tapahtuva kohteiden havainnointi tai turvallisen toimintareitin osoittaminen. Oppaan yhdyskäsi voi myös näyttää toiminnan reittejä, esimerkiksi mihin tarjotin voidaan laskea turvallisesti.

Kuurosokea valitsee opastuspuolen. Valinnan perusteena voivat olla esimerkiksi kuuleminen eli opas sijoittuu paremmin kuulevan korvan puolelle, taktiiliviittominen eli opas sijoittuu viittomista vastaanottavan käden puolelle tai näkeminen eli opas sijoittuu heikommin näkevän silmän puolelle. Opastusote voi joskus olla tavallista tukevampi, jolloin sen tavoitteena on myös tasapainon tukeminen. Opas pyytää tarvittaessa kuurosokeaa vaihtamaan opastuksen puolta. Näin esimerkiksi portaissa kulkeminen on turvallisempaa. Tällainen vaihto on väliaikainen, mutta tarpeellinen.

Opastuksessa kannattaa kiinnittää huomiota **otteeseen** ja **etenemisen nopeuteen**, johon vaikuttavat mm. opastettavan ikä, käytettävissä oleva tila ja vuodenaika. Opastusotteen valintaan vaikuttavat esimerkiksi oppaan pituus verrattuna opastettavan pituuteen sekä vaatetuksen paksuus ja liukkaus. Paikoissa, joissa on turvallisempaa kulkea esimerkiksi kaiteen vieressä, tulee opastettavan olla kaiteen puolella. Opas osoittaa kaiteen yhdyskädellä.

Tasoeroista tulee välittää tieto riittävän ajoissa, jotta opastettava ehtii valmistautua tulevaan muutokseen.

Opastuksen aikana joudutaan usein pysähtymään tulkkausta ja kuvailua varten. Pysähtymisen paikan tulisi olla sopivan valoisa ja meluton. Tilaa pitäisi olla myös riittävästi. Valkoinen keppi hyvä merkki siitä, miksi kuurosokea ja opas tarvitsevat tavallista enemmän tilaa. Kepin huomattessaan ihmiset yleensä myös ymmärtävät paremmin, miksi kulkureitistä viedään niin paljon tilaa.

Osa kuurosokeista käyttää opastusta aina, osa tarvittaessa ja jotkut eivät lainkaan, riippuen näön tilanteesta ja paikan tuttuudesta. Opastusta käytetään yleisimmin matkustaessa, kodin ulkopuolisissa tilanteissa ja uusissa paikoissa, varsinkin jos on hämärää, pimeää tai häikäisevän valoisaa. Joskus opastusta tarvitaan huonon tasapainon tai liukkaan kelin vuoksi.

4.3 Paritulkkaus

Kuurosokeille tulkkaus vaatii erityisosaamista ja kuurosokean yksilöllisten tarpeiden ja olosuhteiden luomien vaatimusten erityistä huomioimista. Tulkkaus suositellaan tehtäväksi paritulkkauksena. Paritulkkauksessa tulkit tekevät aktiivista yhteistyötä tukien toisiaan ja varmistaen kokonaistiedon välittymisen eri menetelmien avulla. Tällöin voidaan taata hyvä tulkkauksen laatu ja siihen sisältyvänä kuvailu ja opastus.

Paritulkkaus on välttämätön silloin, kun kyse on **pitkäkestoisesta** yli kaksi tuntia kestävästä tulkkauksesta tai tilanne on muuten **vaativa** tai tulkkauksessa käytetään **taktiilimenetelmiä**. Tällaisia menetelmiä ovat mm. viittominen ja sormittaminen taktiilisti sekä kirjoitus, jota luetaan pistenäytöltä. Tavanomaista vaativampaa tulkkaustyötä on mm. kongressi- ja seminaaritulkkaus, toisen kotimaisen tai vieraan kielen tulkkaus sekä teatteriesitykset ja oikeudenkäynnit. Tilanne voi olla vaativa myös, jos kyseessä on luento, jota ei voi keskeyttää tarkennuksia varten ja jonka aikana ei ole mahdollista pitää taukoja.

On muistettava, että kuurosokea tarvitsee tulkkia ja tulkkausta koko ajan, ei vain virallisen ohjelman aikana. Tulkkausta ja siihen kuuluvana opastusta ja kuvailua tarvitaan myös **tauojen aikana**. Esimerkiksi ruokatauot ovat tulkille työaikaa. Jotta tulkit pystyvät hoitamaan työnsä hyvin, tulee myös heillä olla tulkkauksessa taukoja. Tämä voidaan toteuttaa helpommin paritulkkauksessa, jolloin ohjelman tauojen aikana yksi tulkki on työssä ja toinen tauolla. Vuoroa voidaan vaihtaa tauon puolivälissä.

Kahden tulkin käytöstä voidaan tulkkauksentunteja veloittaa vain tulkkauksen todellisen keston mukaan, ei kaksinkertaista määrää.

5. Tulkkauksen kielet ja menetelmät

Kielet voidaan jakaa puhuttuihin kieliin ja viitottuihin kieliin. Kaikkiin kieliin kuuluu myös ei-kielellistä viestintää. Tätä ei-kielellistä viestintää ovat esimerkiksi puhujan ilmeiden, eleiden, äänenpainojen ja vaatetuksen tuottamat viestit. Ei-kielellisellä viestinnällä on tärkeä merkitys viestin sisällön ymmärtämisen kannalta. Se vahvistaa ja täydentää kielellisen viestin tarkoitusta.

Viestin välittäminen eri kielten välillä tai saman kielen sisällä tapahtuu eri menetelmin. Tällaisia menetelmiä voivat olla esimerkiksi puheen toistaminen, kirjoittaminen, viitottu puhe sekä viittominen rajoittuneeseen näkökenttään tai taktiilisti. Menetelmät pohjautuvat puhuttuun kieleen, viitottuun kieleen ja/tai haptiikkaan eli kosketuksen ja liikkeen kautta saatavaan tietoon.

Viitottua ja puhuttua kieltä voidaan tuottaa ja vastaanottaa eri tavoin ja eri viestintäkanavia käyttäen. Kuurosokealla henkilöllä viestin tuottaminen ja vastaanottaminen tapahtuvat usein eri tavalla. Esimerkiksi kuurosokea itse puhuu, mutta vastaanottaa tulkkausta kirjoituksena ja/tai viitottuna puheena. Tulkkausmenetelmän valinta tapahtuu näkö- ja kuulotilanteen mukaan. Menetelmän valintaan ja käyttöön vaikuttavat lisäksi tilaisuuden toteutus, käsiteltävä aihe ja vallitsevat olosuhteet sekä niiden muutokset. Menetelmiä on käytössä yleensä useampia yhtä aikaa ja niitä voidaan joutua vaihtamaan myös kesken tulkkauksen. Esimerkiksi hyvässä valaistuksessa kuurosokean on mahdollista nähdä viittomista, mutta heikossa valaistuksessa hänen on olosuhteiden pakosta vastaanotettava viittomista taktiilisti. Muutos menetelmän käytössä on mahdollinen vain, jos kuurosokea osaa käyttää taktiilia menetelmää.

5.1 Puhutut kielet

Puhutuissa kielissä viesti tuotetaan puheena ja vastaanotetaan kuuloaistin avulla. Esimerkkejä puhutuista kielistä ovat **suomen ja ruotsin kielet**. Näitä kieliä voidaan myös kirjoittaa. Yksi puhutun kielen tulkkausmenetelmä onkin kirjoitus. **Kirjoitustulkkausta** tuotetaan ja vastaanotetaan eri menetelmin kuurosokean näöstä ja kuulosta riippuen (luvut 5.3.2 ja 5.3.3).

Kun kuulo heikkenee ja viestin vastaanottaminen kuuloaistin avulla vaikeutuu, voi tulkki **toistaa puhuttua kieltä selkeällä puheella** (luku 5.3.1). Puhetta toistettaessa tulee muistaa ja huomioida:

- rauhallinen ja selkeä puherytmi, jossa sanat lausutaan loppuun asti,
- puheen oikea voimakkuus ja tärkeiden sanojen toistaminen,
- vaihtoehtoisten sanojen ja ilmaisujen käyttö,
- selkeä huulio (tarvittaessa),
- apuvälineiden oikea käyttö ja
- muiden menetelmien tarjoamat mahdollisuudet.

Jos kuurosokea puhuu itse, tulkkia voi pyytää kertomaan, onko puhe liian hiljaista tai kovaa. Tulkkia voi tarvittaessa pyytää myös toistamaan omaa puhetta.

5.2 Viitotut kielet

Viitotuissa kielissä viesti tuotetaan käsien liikkeillä, ilmeillä sekä suun ja vartalon liikkeillä. Viesti otetaan vastaan näön avulla, jos toiminnallinen näkö on riittävä. Puhutun kielen sanaa vastaa viitotussa kielessä viittoma. Viittomien ohella sormiaakkoset ovat yksi oleellinen osa viitottuja kieliä. Esimerkkeinä viitotuista kielistä mainittakoon **suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli**. Viittomakieli on kuurojen yhteisössä käytettävä luonnollinen kieli, joka on käsien ja vartalon liikkeistä sekä ilmeistä koostuvien merkkien (viittomien) järjestelmä (Suomen kielen perussanakirja, 1997).

Kun näkeminen on jollakin tavoin rajoittunut, tuotetaan viittomakieltä **rajoittuneeseen näkökenttään tai lähelle viittoen**. Tällöin sitä vastaanotetaan jäljellä olevan toiminnallisen näön avulla. Jos toiminnallinen näkö ei riitä viittomien hahmottamiseen, vastaanotetaan viittomakieltä **taktiilisti** (kädestä käteen) viitottuna. Tällöin viittomista hahmotetaan tuntoaistilla kosketuksen ja liikkeen kautta saadun tiedon avulla.

Kuurosokean näkökyky viestin vastaanottamisessa asettaa erityisvaatimuksia viittomisen suoritustapaan ja rakenteeseen. Kun viittomakieltä viitotaan rajoittuneeseen näkökenttään, lähelle tai taktiilisti sekä näitä menetelmiä tarvittaessa vaihdellen, tapahtuu viittomisessa erilaisia muutoksia. Viittomakieleen oleellisesti kuuluvien (näöllä vastaanotettavien) **ilmeiden sekä suun ja vartalon liikkeiden** sisältämä viesti täytyy muuttaa muilla aisteilla vastaanotettavaan muotoon. Esimerkiksi kysyvä tai ihmettelevä ilme tai kiusoitteleva **äänensävy** tulee välittyä viittomisen kautta.

Myös viittomien **suuntaa ja paikkaa** voidaan joutua muuttamaan, jotta ne olisi mahdollista nähdä ja hahmottaa paremmin. Esimerkiksi numerot viitotaan niin, että sormet selkeästi erottuvat taustaa vasten. Jos liikkeen havaitseminen on vaikeaa, viittomista on mahdollista **hidastaa**. Tällöin kuitenkin pitää huomioida puhujan vauhti. Jos hän puhuu nopeasti, kannattaa kuurosokean rohkeasti esittää puhujalle toive rauhallisemmasta puhevauhdista. Tällöin on mahdollista saada sama tieto tulkkauksen kautta kuin suoraan puhetta kuuntelemalla. Toinen vaihtoehto on, että tulkki **tiivittää** asiaa ja viittoo rauhallisemmin. Tällöin tulkki joutuu tekemään valintoja, koska lähetetystä viestistä on pakko jättää joitakin asioita pois. Vain viestin ydinsanoma pystytään välittämään tällä tavoin.

Tulkin tulee huomioida **vaatetuksessa**, että viittomiselle muodostuu rauhallinen yksivärinen tausta, joka antaa myös hyvän kontrastin käsille. Se auttaa erityisesti viittomien liikkeen, käsimuodon ja orientaation (käden asento suhteessa vartaloon) sekä suuntien hahmottamisessa. Näkemistä ja hahmottamista voi auttaa myös kynsilakan käyttö. Lakatut kynnet erottuvat taustasta paremmin ja kertovat mm. käden orientaatiosta. Se tekee varsinkin liikkeen hahmottamisesta helpompaa. Kuurosokean on hyvä huomioida nämä samat asiat, jolloin tulkin on helpompi seurata viittomista ja tulkata.

5.3 Menetelmät

Tulkkausmenetelmät voidaan ryhmitellä monin eri tavoin. Tässä oppaassa ne on ryhmitelty niiden **vastaanottamiseen käytettävien aistien perusteella**. Näitä ovat kuuloon perustuvat eli auditiivisesti vastaanotettavat menetelmät, näköön perustuvat eli visuaalisesti vastaanotettavat menetelmät ja tuntoaistiin perustuvat eli taktiilisti vastaanotettavat menetelmät. Osa menetelmistä on sellaisia, että niitä voidaan vastaanottaa sekä näkö-, kuulo- että tuntoaistin avulla. Tässä oppaassa ne on mainittu siinä kohdassa, mikä on menetelmän pääasiallisin ja yleisin vastaanottamisen tapa. Laajemmin katsottuna tunto- ja liikeaistimuksiin perustuvassa tiedon vastaanottamisessa viestiä vastaanotetaan koko keholla, kosketuksen ja liikkeen antaman tiedon kautta. Tällöin kyseessä ovat sosiaalis-haptiset menetelmät. Kuitenkin tämänhetkisen käytössä olevan käsitteistön ja jaottelun mukaisesti osa menetelmistä on kirjattu taktiilisti vastaanotettaviin ja osa muihin menetelmiin.

Kuurosokea voi itse päättää, mitä menetelmää haluaa tulkkauksessa käytettävän. Hän voi myös tarvitessaan käyttää useita menetelmiä vuorotellen tai yhtäaikaa. Kuurosokean tulee kertoa toiveensa tulkkille. Uusia menetelmiä kannattaa rohkeasti kokeilla eri tilanteissa ja eri tulkkien kanssa. Tällöin on mahdollista löytää itselle sopivia toimintatapoja.

5.3.1 Kuuloaistilla eli auditiivisesti vastaanotettavat menetelmät

Auditiivinen viesti vastaanotetaan normaalisti kuulon avulla. Kun kuulo heikkenee, voidaan käyttää erilaisia kuulon apuvälineitä. Apuvälineitä käytettäessä kuulemiseen vaikuttavat paljon tilanteessa vallitsevat olosuhteet, esimerkiksi tilan kaikuvuus, ihmisten liikehdintä ja muu taustahäly. Viestin ymmärtämiseen vaikuttavat sanojen sisällön lisäksi vahvasti myös muut elementit, kuten **äänensävyt ja puheen painotukset**. Ne jäävät helposti epäselviksi kuulolaitteella kuunnellessa. Tällöin kuurosokea ei voi olla varma viestin kokonaissisällöstä ja merkityksestä. Tulkin tehtäviin kuuluu välittää tietoa myös viestin ymmärtämiseen oleellisesti vaikuttavista äänensävyistä, painotuksista ja muiden osallistujien reaktioista esimerkiksi sosiaalisten pikaviestien avulla (luku 5.3.3).

Kuurosokea saattaa kuulla puheen kahdenkeskisessä keskustelussa rauhallisessa tilanteessa, kun hän näkee koko ajan puhujan kasvot. Monet kuitenkin puhuvat kasvot pois päin käännettyinä tai muuten sellaisella äänellä, josta kuurosokea ei saa selvää. Myös ympäristön äänet, esimerkiksi liikenteen melu tai ilmastoinnin hurina, häiritsevät kuulemista.

Kuulon apuvälineillä puhetta vastaanottavan kuurosokean tulkki **toistaa tarvittaessa puheen**, ääntäen kaikki sanat selvästi ja puhuen rauhallisesti. Lisäksi hän kertoo ymmärtämiseen liittyvät muut oleelliset asiat. Tällaisessa tulkkauksessa on tärkeää olla tulkki, jonka puhe on sopivan rauhallista ja jonka äänestä kuurosokea saa helposti selvää. Tähän vaikuttavat mm. äänen korkeus, voimakkuus ja sävy (luku 5.1). Jos kuurosokean toiminnallinen näkö on sellainen, että hän käyttää sitä viestin vastaanottamisessa, on selkeän puheen tukena selkeä huulio. Jos kuurosokea ei voi käyttää näköä hyväksi viestin vastaanottamisessa, tarvitsee hän tietoa tilanteeseen liittyvästä näkemiseen perustuvasta viestinnästä.

Kun kuurosokea **kuuntelee induktion kautta**, hän kuulee yleensä vain mikrofoniin puhutun asian. Tämä auttaa kuulemaan puheen paremmin ilman taustahälyä ja muita ääniä. Mahdollisimman meluton ympäristö on tärkeä myös induktiolla kuuntelun aikana. On kuitenkin todennäköistä, että jokin asiaan oleellisesti kuuluva tieto jää välittymättä. Näin tapahtuu helposti ainakin silloin, jos ei toiminnallisen näön avulla voi seurata kaikkea tilanteeseen liittyvää. Tällöin kannattaa olla henkilökohtainen tulkki kertomassa muusta kuin induktion kautta lähetetystä viestistä.

Tulkki voi **tukea kuulemista** esimerkiksi niin, että osoittaa kuurosokealle puhujan sijainnin tai kirjoittaa puhujan nimen suuraakkosilla kuurosokean käteen tai tussilla paperille. Tulkki kertoo myös puhujan painotuksista ja

äänensävyistä sekä muiden henkilöiden reaktioista, esimerkiksi sosiaalisten pikaviestien avulla. Myös erilainen havaintomateriaali, kuten kalvot ja muut esitykset tulkki voi välittää piirtämällä tussilla paperille tai sormella selkään. Vain siten kuurosokealla on mahdollisuus muodostaa aiheesta oikeanlainen kokonaiskäsitelmä. Puheen toistamisen kanssa käytettävistä, muilla tavoin kuin kuulon avulla vastaanotettavista menetelmistä, kerrotaan seuraavissa luvuissa 5.3.2, 5.3.3 ja 5.3.4.

Jos viestin vastaanottaminen kuulon avulla tulee mahdottomaksi, on viesti muutettava muilla aisteilla vastaanotettavaan muotoon. Viestin välittämisen menetelmiä ovat tällöin mm. viitottu puhe, kirjoittaminen tai kääntäminen viittomakielelle. Seuraavissa esimerkeissä **kuurosokeat henkilöt kertovat** tulkkauksen vastaanottamisesta kuulon avulla ja olosuhteiden muuttumisen tuomista haasteista:

Esimerkki 5:

”Mahdollisuuteni tiedon saamisen suhteen voivat muuttua hyvin nopeasti ja hyvin erilaisista syistä. Se edellyttää tulkilta valppautta ja nopeaa reagoimista, jotta pysyisin kokonaisvaltaisesti mukana. Jos jään monesta tiedosta paitsi ja joudun kovasti keskittymään tilanteeseen, uuvun nopeasti. Esimerkiksi kokousta seuran erilaisten kuuntelemisen apuvälineiden kera (kuulokojeet ja induktiosilmukka). Vaikeasti huonokuuloisena minun on mahdotonta saada kaikesta puhutusta selvää ja kuulla oikein. Myöskään äänilähteitä en pysty erottamaan. Tällaisissa tilanteissa tulkki kirjoittaa äänilähteen nimen tai epäselväksi jääneen asian tai sanan minulle. Kirjoittamisen menetelmänä voi olla suurikokoinen tekstaus paksulla tussilla paperille (isokirjoitus) tai kirjoittaminen suuraakkosilla joko käteen tai pöydän pinnalle. Kokouksen aikana tulkki näyttää suuntia taktiilisti, esimerkiksi sen missä puheenvuorossa oleva henkilö istuu. Kokousväen reaktioita tulkki tulkkaa piirtämällä sovittuja merkkejä. Kokouspäivään kuuluu myös kahvihetkiä, taukoja ja ruokailu. Sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa, kuten taukojen aikana, on usein paljon hälyä. Silloin tulkki joutuu toistamaan muiden puheet.”

Esimerkki 6:

”Erään kokouksen yhteydessä, ruokailutilanne oli hyvin sekava. Ruokalassa oli paljon erilaista häikäisyä, esimerkiksi auringonpaistetta ja heijastuksia. Siellä oli myös paljon ihmisiä ja melua. En kuullut edes omaa ääntäni, enkä nähnyt juuri mitään. Yleensä kuuntelen kuulolaitteella tulkin puhetta, mutta nyt kommunikaatio muuttui yhtäkkiä täysin taktiiliseksi. Se oli hidasta, koska en ole vielä tottunut siihen. Vaatii melkoisesti työtä ennen kuin asian ymmärtää uudella, täysin toisenlaisella tavalla. Tulkki kyseli taktiilisti suuraakkosia kämmenelle kirjoittamalla tärkeät tiedot ruokavalinnoistani. Vastasin hänelle puhumalla. En kuitenkaan ollut varma siitä, kuuliko tulkki puheeni. Sekin

ongelma ratkesi, kun tulkki antoi palautteen minulle taktiilisti. Niin tilanne toimi paremmin.”

5.3.2 Näköaistilla eli visuaalisesti vastaanotettavat menetelmät

Viittomakieltä tuotetaan normaalisti **vapaaseen tilaan** viittoen. Näkövamma asettaa kuitenkin viittomisen vastaanottamiselle rajoituksia. Jos kuurosokean näkövamma on sen laatuinen, että hän pystyy erottamaan viittomat vain **lähelle** viitottuna, viittomia voidaan tuottaa normaalia lähempänä. Viittomia on mahdollista tuottaa myös normaalia rajoittuneempaan tilaan. Viittomista **rajoittuneeseen näkökenttään** käytetään, kun asiakkaan näkökenttä on esimerkiksi kaventunut. Yksi harvemmin käytetty menetelmä on **pitää kiinni tulkin ranteesta** ja näin varmistaa viittomien näkemistä.

Huulioluku on menetelmä, jossa tulkki toistaa puheen joko ääneen tai ilman ääntä käyttäen **selkeää huuliota**. Kuurosokea saa tulkin huuliota seuraamalla tietoa puheen äänneistä ja sanojen rytmistä. Tulkin selkeä huulio tukee myös toistettua puhetta tai viitottua puhetta. Tulkkia voi pyytää käyttämään huulipunaa, jolloin huulion hahmottamien voi olla kuurosokealle helpompaa.

Viitotussa puheessa käytetään **viittomia yhdessä selkeän huulion kanssa**. Viittomat vastaavat sanan merkitystä ja auttavat ymmärtämään sanoja. Ne viitotaan samanaikaisesti puheen kanssa. Puhe on tulkkauksessa useimmiten äänetöntä. Jos kuurosokealla on toiminnallista kuuloa jäljellä, voidaan hänelle puhua ääneen ja tuottaa viitottua puhetta yhtä aikaa. Viitotussa puheessa huulio on puhutun kielen mukainen.

Viitotusta puheesta voidaan käyttää myös nimitystä **kontaktikieli** tai **välikieli**. Eli viitottu puhe on puhutusta ja viitotusta kielestä muodostuva välikieli. Sen sanat eli viittomat on lainattu viittomakielestä. Rakenteessa on sekä viitotun että puhutun kielen piirteitä. Käytännössä viitotusta puheesta on olemassa monta eri muotoa. Kuurosokean äidinkieli ja ympäristö, jossa hän käyttää viitottua puhetta, vaikuttavat sekä viittomistoon että siihen, kuinka paljon kielen rakenteessa on viittomakielen ja kuinka paljon puhutun kielen piirteitä. (Kovanen ja Lahtinen 2006).

Myös viitottua puhetta voidaan viittoa vapaaseen tilaan, lähelle, rajoittuneeseen näkökenttään tai taktiililla ranneotteella toiminnallisen näön tilanteesta riippuen. Viitottaessa rajoittuneeseen näkökenttään tai lähelle viittomien suuntaa (orientaatiota) muutetaan, jotta viittoman liike ja käsimuoto näkyisivät selvemmin. Samoin näkökentän ulkopuolella tehtävät viittomat

tuodaan näkökenttään. Viittomista on mahdollista myös hidastaa tarpeen mukaan (luku 5.2).

Jos kuurosokean ei ole mahdollista nähdä huuliota tai kuulla puhetta, voi viitottu puhe olla hänelle ensisijainen tiedon vastaanottamismenetelmä. Viittomiseen on tällöin mahdollista tuoda enemmän ymmärtämistä helpottavia aineksia viittomakielestä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi **tilankäyttö, toisto ja monisuuntaisten viittomien käyttö**. Myös viitotussa puheessa käytetään **sormiaakkosia**. Sanat voidaan sormittaa niiden perusmuodossa tai taivutusmuodossa. Yleensä sormittava käsi pidetään lähellä suuta niin, että huulio ja sormiaakkoset näkyvät yhtä aikaa. Myös muita paikkoja kädelle voi kokeilla. Esimerkiksi tumma paita käden taustana voi olla toimiva ratkaisu, vaikka huuliota ei silloin samanaikaisesti näkisikään. Sopivan paikan lisäksi tärkeää on sormittamisen **nopeus ja selkeys**. Sormittamisen tulee aina olla selkeärytmistä. Sen alkamisen on myös erotuttava muusta viittomisesta.

Sormiaakkosviestintä (SAV) on huuliolukua **ja/tai kuulemista** tukeva menetelmä. Siinä tulkki toistaa puheen (ääneen tai ilman ääntä) selkeätä huuliota käyttäen ja näyttää samalla jokaisen sanan alkukirjaimen sormiaakkosilla.

Kirjoitustulkkauksessa tulkki kirjoittaa lähetetyn viestin tietokoneella tai käsin. Kirjoitus on yleensä **isokirjoitusta** tekstauksena. Jos kyseessä on **yleistulkkaus** ja tulkkausta seuraa useita henkilöitä, kirjoitus luetaan yleensä valkokankaalta tai television näytöltä. Jos kyseessä on **henkilökohtainen tulkkaus**, teksti luetaan tietokoneen näytöltä tai paperilta. On tärkeää, että kuurosokea kertoo millaista tekstiä näkee parhaiten. Tietokoneella tekstiä voidaan muotoilla monin tavoin, esimerkiksi näytön taustan väriä, kirjainten kokoa tai luettavan alueen leveyttä voidaan muuttaa. Tietokoneen käyttäminen kirjoitustulkkausvälineenä edellyttää sähkön saantia. Akun varassa tietokone toimii vain rajoitetun ajan. Vaikka käsin kirjoitus on hidasta, on se hyödyllinen menetelmä tilanteissa, joissa liikutaan paikasta toiseen tai ollaan ulkona. Käsin tehtävässä kirjoitustulkkauksessa tulkki joutuu tiivistämään paljon ja asiasta voidaan välittää vain sen ydinsanoma.

Kirjoitustulkkauksessa käytettävien välineiden tuomisesta tulkkauspaikalle tulee sopia etukäteen, jo tulkkityöskäytystä tehdessä.

5.3.3 Tuntoaistilla eli taktiilisti vastaanotettavat menetelmät

Sekä viittomakieltä että viitottua puhetta on mahdollista viittoja ja vastaanottaa **taktiilisti**. Tällöin vastaanottaminen tapahtuu tunto- ja liikeaistimusten kautta. Viittottaessa taktiilisti viittomakieleen oleellisesti kuuluvat visuaaliset piirteet

(ilmeet, eleet, kasvojen ja vartalon liikkeet) on muutettava taktiileiksi. Viittomakielessä esimerkiksi kieltoa ilmaistaan yleensä päätä pyörittämällä ja kysymystä kysyvällä ”kulmat kurtussa” ilmeellä. Taktiilisti viitottaessa on tärkeää, että kierto tulee esiin viittomana. Myös kysymyksen pitää tulla esiin viittomana. Lisäksi on tärkeää tietää kenelle kysymys kohdennetaan, minulle vai jollekin toiselle kuulijalle vai kaikille yleisesti.

Myös kirjoitusta voidaan vastaanottaa taktiilisti. Tällöin tekstiä luetaan **pistekirjoituksena** pistenäytöltä. Kirjoitus **suuraakkosilla** on menetelmä, jossa tulkki kirjoittaa sanat ns. tikkukirjaimilla kuurosokean käteen kirjain kerrallaan. Kirjoitus **taktiileilla sormiaakkosilla** on menetelmä, jossa tulkki sormittaa sanat kirjain kerrallaan kuurosokean käteen. Suuraakkosilla ja sormiaakkosilla tulkattaessa tulkki joutuu tiivistämään asiaa todella paljon, koska menetelmät ovat hitaita. Tällöin asiasta voidaan välittää vain sen ydinsanoma. Taktiileja sormiaakkosia ja niiden tuottamista ja vastaanottamista tutkittiin Kuurosokeiden eri kommunikaatiomahdollisuudet -projektin opetuskokeilussa (Lahtinen 2003). Kokeilussa havaittiin, että sormiaakkoset on helpointa hahmottaa, kun ne tehdään niin sanotusti peukalon hankaan. Aakkosten malli löytyy Suomen Kuurosokeat ry:n internet-sivuilta: www.kuurosokeat.fi.

Keholle piirtäminen on menetelmä, jossa tulkki välittää ympäristön visuaalista tietoa. Piirtämisen paikka voi olla esimerkiksi **kämmen, olkavarsi tai selkä**. Piirtämisessä ”kynänä” toimii yleensä piirtäjän sormi. Piirtämällä voidaan kuvailla esimerkiksi tila, johon tullaan. Tällöin piirretään ns. tilan pohjapiirros, johon voidaan sijoittaa myös kalusteita ja paikalla olevia henkilöitä. Sen jälkeen on helpompaa päättää omasta istumapaikasta, kun tietää muiden paikat. Keholle piirrettyyn ”karttaan” voidaan palata myöhemmin ja piirtää mm. tilanteessa tapahtuvat muutokset ja osoittaa puheenvuoroa pitävän henkilön paikka. Keholle voidaan piirtää myös esineiden muotoja ja esimerkiksi luennolla esitettävän kalvon kuva, josta voidaan osoittaa asioita sitä mukaa kun luennoitsija niistä puhuu.

Sosiaaliset pikaviestit ovat yksittäisiä keholle tehtäviä merkkejä, joilla kuvataan sosiaalista ympäristöä. Ne vahvistavat ympäristöön ja siinä tapahtuviin muutoksiin liittyvää tietoa, jota kuurosokea ei kuulon ja/tai näön avulla saa. Sosiaaliset pikaviestit tukevat kielellistä tietoa. Joissakin tilanteissa ne voivat toimia jopa itsenäisinä tiedon antajina. Pikaviestit voivat olla keholle tehtäviä **viittomia** (kahvi, tee, puhelin), **viittomapohjaisia muunnelmia** (WC, kiusata) tai **luonnollisia liikkeitä** (mennä, tulla). (Lahtinen 2005, 11-13).

Seuraava esimerkki kertoo kuurosokean kokemuksen tulkkauksilanteesta, jossa yhtenä menetelmänä käytettiin sosiaalista pikaviestiä kertomaan muiden tilanteeseen osallistuvien reaktioista.

Esimerkki 7:

”Halusin keventää oman puheenvuoroni alkua pienellä humoristisella tarinalla. Kun tarina oli loppunut, tulkki piirsi selkääni hymyilevän suun. Silloin tiesin, että tarinani ymmärrettiin oikein. Tuntui ihmeelliseltä saada välitöntä vastakaikua omille viesteilleni. Aloin tuntea itseni koolla olevan ryhmän osaksi, ja oli paljon helpompi osallistua.”

5.3.4 Muut menetelmät

Toiminnallinen ja liikkeellä tulkkkaus ovat menetelmiä, joissa tulkki käyttää kokonaisvaltaisesti omaa kehoaan. Toiminnan kautta voidaan näyttää esimerkiksi miten **tehdä, koskettaa tai muotoilla** jotakin. Havainnollistettavia asioita voivat olla esimerkiksi pistekirjoituksen lukeminen tai savien muovaaminen. Tällöin tulkillla kannattaa olla samanlainen väline, esimerkiksi savipala, kuin kuurosokealla. Tällöin tulkki voi havainnollistaa toiminnan vaikuttamatta kuurosokean saviesineen lopputulokseen.

Liikuntatilanteissa tulkki näyttää usein erilaisia liikkeitä ja suoritustapoja. Tulkki voi myös kuvailla esineitä ja niiden muotoja. Hän voi esimerkiksi välittää tietoa taidenäyttelyn veistoksesta asettumalla itse veistoksen kaltaiseen asentoon, jota kuurosokea havainnoi taktisesti tai toiminnallisen näön avulla. Tai tulkki voi myös asettaa kuurosokean itsensä veistoksen kaltaiseen asentoon, jolloin kuurosokea saa tiedon ja kokemuksen oman kehonsa kautta.

Kohteen osoittaminen on menetelmä, jossa tulkki osoittaa kulloinkin huomioitavaa kohtaa esimerkiksi tekstissä (tikuttaminen), kuvassa tai tilassa. Tätä menetelmää käytetään esimerkiksi helpottamaan kohteen, esimerkiksi äänilähteen, havaitsemista tai tilan hahmottamista.

6. Sujuva tulkkauksilanne

Tulkkkaus on prosessi, jonka onnistumiseen ja sujuvuuteen vaikuttavat monet eri tekijät. Mitä enemmän tulkki on saanut **tietoa ennakkoon**, sitä paremmin hän voi valmistautua työhön. Tämä vaatii kuurosokealta itseltään omien tulkkausliikkeen liittyvien toiveiden ja tarpeiden pohtimista ja kertomista.

Tarpeita ja toiveita tulee miettiä jo ennen tulkin tilaamista, jotta tilausta tehdessä osaa kertoa oleellisia tietoja. Joillakin tulkkipalvelun alueilla tulkkivälitys kokoaa tietoja tulkkipalvelun käyttäjistä. Joissakin tulkkivälityksissä näitä tietoja kootaan nk. asiakasprofiiliin, kyselylomakkeen avulla. Tietojen avulla pyritään löytämään kuurosokealle sopivat tulkit ja välittämään tulkille tietoa valmistautumista varten.

Ennen tulkkauksen alkua tulkin ja kuurosokean tulee varmistaa, että tulkkauksen tapahtuu sopivilla menetelmillä. Yhdessä tulee keskustella myös siitä kuinka menetellään, jos kuurosokea ei esimerkiksi kuule, näe tai muuten saa selvää tulkkauksesta. Tilanteen aikana tulkkauksen kannalta on tärkeää, että tulkki saa **palautetta** tulkkauksen sujumisesta sekä uusia **ohjeita**, jos tulkkausta pitää jollakin tavoin muuttaa. Tilanteen päättyessä on hyvä käydä keskustelua tulkkauksen sujuvuudesta ja mahdollisuuksista kehittää yhteistyötä.

6.1 Tulkin tilaaminen

Tulkki tilataan **tulkkivälityksestä**. Välityksen yhteystiedot pitäisi saada tulkkipalvelusta saadun päätöksen yhteydessä. Jos yhteystietoja ei ole saanut, voi niitä kysyä sosiaalitoimen työntekijältä tai yhdistyksen aluesihteeriltä. Tilauksen voi yleensä tehdä sähköpostilla, puhelimitse (soitto tai tekstiviesti), tekstipuhelimella tai kirjeellä. Joillakin tulkkivälityksillä on toimisto, jossa voi henkilökohtaisesti käydä tekemässä tilauksen.

Ennen tilauksen tekemistä pitää pohtia tulkkauksitilannetta, jotta osaa antaa oikeanlaista ja tarpeellista tietoa tulkkivälitykseen. Seuraavana on luettelo niistä asioista, jotka vähintään pitää kertoa tilausta tehdessä, jotta tulkki voidaan alkaa etsimään.

Tilauksessa tulee mainita:

- oma nimi,
- päivämäärä milloin tarvitsee tulkkausta,
- tulkkauksen alkamis- ja päättymisaika,
- tilaisuuden järjestäjä ja mikä tilaisuus on kyseessä,
- tulkkauksen paikan nimi ja osoite sekä paikka, jossa tulkin kanssa tavataan,
- tulkkauksessa käytettävät kielet ja menetelmät,
- opastustarve ja
- muut erityistoiveet ja -huomiot.

Lisäksi on hyvä kertoa tilaisuuden järjestäjän yhteystiedot, jotta tulkki voi tiedustella mm. tulkkaukseen liittyvää **materiaalia** tai tilaisuuden ohjelmaa.

Kuurosokea voi myös itse toimittaa tulkkaukseen liittyvää materiaalia joko tulkkivälityksen kautta tai suoraan tulkille.

Myös **erityistoiveet** esimerkiksi tulkin vaatetuksesta tulee kertoa. Jos haluaa jonkun tietyn tulkin, voi siitä esittää toiveen. Samalla kannattaa **perustella**, miksi toivoo juuri häntä tulkiksi. Perusteluna voi olla esimerkiksi, että saa hyvin selvää hänen puheesta tai huuliosta tai että molemmin puolin on helppo ymmärtää viittomista. Joissakin tilanteissa, esimerkiksi lääkäriin tai kylpylään mennessä, voi olla tärkeää saada tiettyä sukupuolta oleva tulkki. Erityiset, usein toistuvat, toiveet ja tarpeet kannattaa kirjata välityksen tietoihin. Tällainen tieto on esimerkiksi opastuksen tarve, jolla perustellaan vieraalle paikkakunnalle mennessä mahdollisuutta ottaa tulkki/tulkit mukaan jo kotipaikkakunnalta. Jos välityksessä on asiakastiedot, tulee tilauksen yhteydessä tulee tarkentaa, mitkä tiedoista otetaan huomioon kyseisessä tulkkauksitilanteessa. Tarkennus on tarpeellinen esimerkiksi silloin, jos kuurosokea käyttää välillä kirjoitustulkkausta ja välillä viitottua tulkkausta tai tarvitsee jossakin tilanteessa molempia.

Opastuksen tarve tulee huomioida tulkkauksen aikana, sitä ennen ja sen jälkeen. Esimerkiksi taksille tai junalle opastamiseen tulee varata aikaa. Kyseinen aika kuuluu tulkkaukseen ja tulee ilmoittaa tilausta tehdessä.

Tilaus kannattaa tehdä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, jotta tulkki olisi helpompi saada. Jos ei tiedä tulkkauksen tarkkaa ajankohtaa tai ohjelmaa, voi tulkin kuitenkin tilata. Silloin kerrotaan kaikki se mitä jo tiedetään ja tilausta tarkennetaan heti, kun lisää tietoa saadaan. Esimerkiksi leirin tai vuosikokouksen päivämäärät voivat olla tiedossa jo paljon ennen tilaisuutta, mutta ohjelmaa ei vielä ole saatavissa. Silloin kannattaa tehdä tilaus heti, kun tietää päivämäärät ja päättää osallistua. Ohjelman voi toimittaa tulkkivälitykseen myöhemmin.

Tulkkivälityksillä on hyvin erilaisia käytäntöjä tulkkien etsimisessä ja tilanteen ilmoittamisessa kuurosokealle. Jos tilaus on tehty muuten kuin henkilökohtaisesti, niin tulkkivälityksen tulee vahvistaa, että tilaus on tullut perille. Myös siitä kuka tulkki tai ketkä tulkit on saatu tekemään työ, tulee ilmoittaa mahdollisimman pian. Tulkkivälityksen tulee huomioida, että tilanteen toteutumisen tai peruuntumisen vaatii kuurosokealta usein myös muita järjestelyjä, kuten kuljetuspalvelun tilaamisen tai perumisen. Kohtuullista on ilmoittaa tulkkauksen järjestymisestä viimeistään kolmea vuorokautta ennen tulkkauksen alkua. Jos kyseessä on pitempi tulkkauks, esimerkiksi leiri tai kurssi tulee tulkin saamisesta ilmoittaa jo useampi viikko aikaisemmin. Tällöin kuurosokea voi vielä tehdä mahdollisia osallistumisen peruutuksia, ilman lisäkuluja. Kuurosokean tulee huomioida, että

tulkkivälityksillä on tietyt aukioloajat, joiden puitteissa välitystä hoidetaan. Jos kuurosokea itse on tehnyt tilauksen vain päivää tai paria ennen tilaisuutta tai juuri ennen välityksen sulkeutumista, ei hän voi olettaa saavansa vastausta heti.

Tulkkivälityksestä voi tiedustella tilaukseen liittyviä asioita, tehdä muutoksia tilaukseen tai perua tilaus kokonaan. Tällöin tulee aina, jokaisessa viestissä, ilmoittaa oma nimi kokonaan, tilauksen päivämäärä ja kellonaika tai mahdollinen tilausnumero. Näiden tietojen avulla välityksessä pystytään tekemään ilmoitetut muutokset oikeaan tilaukseen tai vastaamaan lähetettyyn kyselyyn. Peruutus tulee myös ilmoittaa mahdollisimman pian.

Tulkin, tulkkivälityksen tai tulkin työnantajan tulee sopia maksajan kanssa tulkkauksesta maksettava palkka ja tulkkauksesta aiheutuvien **oheiskulujen** korvaaminen. Joissakin kunnissa on edelleen käytäntö, että kuurosokean tulee ottaa yhteyttä sosiaalitoimeen ja tehdä erikseen anomus jokaisesta sellaisesta tulkkauksesta, josta tulee oheiskuluja. Oheiskuluja ovat mm. täysihoitokulut sekä pääsylippumaksut. Kuurosokean tulee saada kirjallinen ohje, jossa selvitetään miten ja milloin tulee laatia erillinen anomus.

6.2 Yhteys tilaisuuden järjestäjään

Kuurosokean kannattaa ottaa yhteyttä tilaisuuden järjestäjään, jos haluaa pyytää tilaisuudessa jaettavan tai valkokankaalle heijastettavan **materiaalin itselleen** esimerkiksi pistekirjoituksella tai isokirjoituksella (isolla fontilla tai suurennettuna kopiona). Kuurosokean tulee osata selittää miksi tarvitsee erilaista materiaalia. Pyyntöön saatuaan tilaisuuden järjestäjälle tarjoutuu mahdollisuus huomioida myös kuurosokea tasavertaisena osallistujana. Samalla järjestäjälle voi kertoa tulkkauksesta.

Tulkin vastuulla on valmistautua tulkkaukseen hyvin. Tehdäkseen tämän myös tulkki haluaa useimmiten ottaa yhteyttä tilaisuuden järjestäjään. Sekä kuurosokea että tulkki voivat antaa tietoa tulkkaukseen liittyvistä asioista. Tulkkauksesta kerrottaessa on tärkeää mainita **tauojen** tarpeellisuudesta ja pyytää järjestäjää huomioimaan ne ohjelmassa. Tämä on erityisen tärkeää, jos kuurosokealla on vain yksi tulkki vaativassa ja/tai pitkäkestoisessa tilanteessa. Tulkkauksesta kerrottaessa kannattaa mainita **tulkkauksen viive**. Tulkki ensin vastaanottaa lähetetyt viestit, sitten ymmärtää ja välittää viestit kuurosokealle sopivilla kielellä ja menetelmillä. Tieto saadaan siis tulkattuna aina myöhemmin kuin suoraan vastaanotettuna. Tämä on tärkeää huomioida mm. silloin, kun puhuja esittää kysymyksen tai haluaa jotakin asiaa kommentoitavan. Hänen tulee jättää riittävän pitkä tauko pyynnön

jälkeen, jotta kuurosokea ehtii saada tiedon tulkattuna, tulkita sen ja miettiä kysymyksen tai kommentin ja pyytää vielä puheenvuoron.

Erityisen tärkeää on ottaa yhteyttä järjestäjään, jos tulkkaus vaatii joitakin muita **erityisjärjestelyjä**. Tällaisia voivat olla esimerkiksi lisävalaistus, sähköpistoke, pöytä, säädettävät tai käsinojattomat tuolit sekä häikäisyä estävät verhot. Yhteyttä kannattaa ottaa rohkeasti, jotta saadaan järjestettyä paremmat olosuhteet sekä tulkin että kuurosokean kannalta. Näin kuurosokealla on mahdollisuus laadukkaampaan tulkkaukseen ja yhdenvertaisempaan osallistumiseen.

6.3 Tulkin tapaaminen ennen tilaisuuden alkua

Tapaaminen tulkin kanssa kannattaa sopia hyvissä ajoin ennen tilaisuuden alkua. Silloin on mahdollista keskustella tulkin kanssa ja sopia tulkkaukseen liittyvistä toimintatavoista tarkemmin.

Tarkennettavia asioita ovat mm.:

- tulkkauksen kieli ja menetelmät sekä niiden mahdolliset muutokset,
- tulkkauksen ja ohjelman tauot sekä tulkkaus niiden aikana,
- mitä ja miten kuvaillaan,
- miten opastetaan,
- kuinka kuurosokea kertoo, jos ei näe, kuule tai muuten saa selvää tulkkauksesta,
- mitä apuvälineitä kuurosokea käyttää ja kuinka niitä käytetään tulkkauksessa,
- jos tulkki kirjoittaa tai piirtää jotakin tulkkaukseen liittyvää, tulee sopia mitä materiaalille tehdään tulkkauksen jälkeen – saako kuurosokea koko materiaalin tai osia siitä itselleen käyttöön ”muistiinpanoina” ja miten niitä on lupa käyttää ja
- kuinka tulkki tietää, milloin tarkentava kysymys on osoitettu hänelle ja milloin puhujalle (luku 6.4).

Tilaisuudesta ja paikasta riippuen voi olla mahdollista tutustua tilaan ja paikalla oleviin henkilöihin etukäteen. **Tilaan tutustumiseen** tulee varata riittävästi aikaa. Samalla voi tarvittaessa tavata tilaisuuden järjestäjän ja varmistaa tulkkausjärjestelyjen olevan kunnossa. Tulkkauksen kannalta on tärkeää valita mahdollisimman sopiva paikka. **Paikan valintaan** vaikuttavat todella monet eri tekijät, erityisesti käytössä olevat tulkkausmenetelmät. Tavoitteena on kuitenkin että tulkki ja/tai kuurosokea kuulee ja näkee mahdollisimman hyvin.

Tulkkaus alkaa tilauksessa sovitusta ajasta, jolloin tulkki tavataan. Ainoa poikkeus on, jos tulkki myöhästyy. Silloin tulkkausaika alkaa siitä, kun tulkki saapuu paikalle. Jos molemmat ovat paikalla ennen sovittua aikaa, voidaan tulkkaus aloittaa aiemmin. Kyseinen aloitusaika on myös tulkkauksen alkamisaika. Joitakin poikkeuksia voi tulla kyseeseen, jos matkustetaan pitkiä matkoja yhdessä. Silloin voidaan sopia osan matkan työajasta olevan tulkkausaikaa ja osan matka-aikaa. Tällaisesta järjestelystä tulee sopia etukäteen. Sopimuksen hyväksyvät kuurosokea ja tulkki sekä tulkin työnantaja ja/tai palkanmaksaja.

6.4 Tulkkaustilanteen aikana

Tulkkauksen tulee olla **vastavuoroista** ja aktiivista toimintaa kuurosokean ja tulkin välillä. Kuurosokean omalla vastuulla on kysyä epäselväksi tai epävarmaksi jäänyttä asiaa. Kuurosokea voi esittää **tarkentavia kysymyksiä** sekä viestin lähettäjälle että tulkille. Tulkilta kannattaa kysyä heti jos ei esimerkiksi ole varma jostakin viittomasta tai ei nähnyt tai kuullut jotakin asiaa. Ongelmaksi saattaa kuitenkin muodostua se, että tulkin on hankala tietää milloin kuurosokea esittää tarkentavan kysymyksen tulkille ja milloin viestin lähettäjälle tai jollekin muulle paikalla olevalle henkilölle. Toimintatapa kannattaa sopia ennen tulkkauksen alkua. Vakiintuneita tapoja ei tiettävästi ole muita kuin ryhmätilanteissa käytettävä **puheenvuoropyyntö** (käden nosto), jolla osoitetaan oma kysymys puhujalle tai jollekin muulle henkilölle kuin tulkille.

Tulkki kaipaa palautetta tulkkauksen aikana. Palaute voi olla esimerkiksi kevyttä pään nyökyttelyä, joka kertoo tulkille, että kuurosokea saa selvää tulkkauksesta. Kysyvä ”kulmat kurtussa” ilme puolestaan kertoo, että jokin asia jäi epäselväksi ja kaipaa ehkä tarkennusta.

6.5 Tulkkauksen päättyessä

Tulkkauksen päätyttyä voi tulkin kanssa keskustella tulkkauksen sujuvuudesta ja pohtia toiminnan kehittämistä jatkossa. Tämä ei ole pakollista, mutta sen tavoitteena on **tulkkauksen kehittäminen**.

Jos kuurosokea tarvitsee opastusta varsinaisen tulkkaustilanteen päättyessä, tulee se muistaa jo tilausta tehdessä. Opastus on tulkille työaikaa. Tulkkauksen jälkeen täytetään **tulkkaukslasku**, jonka kuurosokea allekirjoittaa. Joillakin alueilla ei tarvita allekirjoitusta ollenkaan. Jos kuurosokea itse haluaa pitää kirjaa käyttämistään tulkkaustunneista, tulee

hänellä olla lista, johon tulkki voi merkitä tunnit. Tämä ei kuitenkaan ole välttämätöntä, koska kunnan vastuulla on seurata käytettyjen tuntien määrää. Kunnan vastuulla on myös ilmoittaa hyvissä ajoin, jos tunnit ovat loppumassa (luku 2.3).

Tulkin **työaika päättyy** siihen aikaan, mikä tilausta tehdessä on sovittu tulkin työajaksi. Jos tilaisuus kestää pitempään ja tulkki voi jäädä jatkamaan tulkkausta, voidaan tulkkausaikaa jatkaa. Jos tulkkaus päättyy sovittua aikaa aiemmin, voidaan tilanne sopia päättymään silloin. Tällöin tulkki merkitsee tulkkauksen päättyneeksi kyseisenä aikana, mutta ilmoittaa kuitenkin työaikansa palkanmaksajalle tilauksessa sovitun ajan mukaan. Kuurosokea voi myös halutessaan käyttää jäljelle jäävän ajan johonkin muuhun tulkkaukseen, esimerkiksi tarkempaan paikkaan tutustumiseen, jonkun henkilön tapaamiseen, asioiden hoitamiseen tai lehtien lukemiseen.

Jos kuurosokean mielestä tulkki on toiminut tulkkaukseen liittyen jollakin tavoin väärin, kannattaa ensin keskustella tulkin itsensä kanssa. Tilanteen taustalla voi olla esimerkiksi väärinkäsitys, joka voidaan oikaista välittömästi. Rehellinen ja perusteltu palaute auttavat tulkkia kehittymään työssään. Jos tulkin kanssa keskustelu ei ratkaise tilannetta, voi kuurosokea olla yhteydessä tulkin työnantajaan tai hänet tulkiksi välittäneeseen tulkikeskukseen.

7. Tulkki ja hänen tehtävänsä

Tulkki on koulutuksen saanut viestinnän ja kääntämisen ammattilainen. Hänen tehtävänä on **välittää viesti** mahdollisimman tarkasti toiselle osapuolelle sellaisessa tilanteessa, jossa osapuolet eivät eri kielen tai kommunikaatiomenetelmän vuoksi voi olla vuorovaikutuksessa suoraan keskenään. Tulkin ammatillisuutta ohjaa ja määrittää, koulutuksen lisäksi, tulkkauksen etiikkaan perustuva ammattisäännöstö (luku 7.2). Säännöstön noudattamiseen sitoudutaan tulkirekisterijärjestelmän kautta, jota ylläpitää tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä (luku 7.3). Ammattisäännöstön lisäksi tulkin työtä määrittelee työsopimus ja työnantajan kanssa sovitut säännöt. Esimerkiksi Viittomakielialan Osuuskunta Via noudattaa nk. talokohtaista työehtosopimusta (TES) ja kuntien tulkikeskuksissa noudatettava sopimus on useimmiten kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus (KVTES). Lisäksi työntekoa määrittävät mm. työaika- ja vuosilomalakien määräykset. Jos tulkki toimii nk. ”freelancer” –tulkkina ja laskuttaa tehdystä työstä suoraan asiakkaan kotikuntaa, hänen toivotaan käyttävän työn teon ja laskutuksen perusteena SVT ry:n ja ERTO ry:n laatimaa viittomakielen tulkkien palkkasuosituksia.

SVT ry eli Suomen Viittomakielen Tulkit ry on valtakunnallinen viittomakielen tulkkien etujärjestö, ja se on perustettu vuonna 1982. Sen tarkoituksena on toimia viittomakielen tulkkien ammattiyhdistyksenä ja yhdysiteenä jäsenten välillä sekä edistää tulkkitoimintaa Suomessa. SVT ry oli aikaisemmin Erityisalojen ammattiliitto ERTO ry:n jäsenyhdistys. 1.5.2006 alkaen SVT on Akavan Erityisalat ry:n jäsenyhdistys.

Suomessa koulutetaan tulkkipalvelun tarpeisiin **viittomakielen tulkkeja** ja **kirjoitustulkkeja** (luku 7.4). Koulutusjärjestelmissä on tapahtunut suuria muutoksia viime vuosina. Viittomakielen tulkkien koulutus muuttui ensin muutamien viikkojen kurseista opistotasoiseksi ammatilliseksi koulutukseksi, jonka kesto oli aluksi kaksi vuotta ja sittemmin kolme vuotta. Ammattikorkeakoulutasoiseksi koulutus muuttui vuonna 1998. Useat muutokset koulutuksen sisällöissä ja toteutuksessa ovat vaikeuttaneet määrittelyä siitä, milloin tulkki on pätevä toimimaan tulkkina myös kuurosokeille henkilöille. Käytännössä viittomakielentulkki- tai kirjoitustulkkipäätöksen suorittaneet tulkit saavat tulkata myös kuurosokeille. Suomen Kuurosokeat ry suosittelee, että kuurosokeille tulkkausta tekevä tulkki on koulutuksensa aikana suorittanut kuurosokeille tulkkaukseen suuntautuvia opintoja ja sillä tavoin syventänyt tietojään ja taitojään kuurosokeille tulkkauksessa. Ehdottoman tärkeää on kuitenkin se, että jokainen tulkkiopiskelija saa koulutuksen aikana tietoa ja taitoja sekä kokemusta kuurosokeille tulkkauksesta.

7.1 Tulkkauksen lajit

Tulkkauslajien jaottelua voidaan tehdä monin eri perustein, mm. sen mukaan millainen tilanne on, mitä kieltä ja menetelmää käytetään tai millaista yhteistyötä tulkit tekevät. Tulkkaukseen liittyviä käsitteitä määritellään alla lyhyesti, ryhmitellen ne kuuteen osa-alueeseen.

Ensimmäiseen ryhmään kuuluvat yleistulkkaus ja henkilökohtainen tulkkaus.

Yleistulkkaus on usealle henkilölle yhtäikaa suunnattua tulkkausta.

Suuremmissa kuurosokeiden tilaisuuksissa on yleensä yleistulkkaus suomalaisella viittomakielellä ja kuvailuna eli puhuttuna induktioon. Myös kirjoitustulkkaus ja tulkkaus viitotulla puheella voidaan toteuttaa yleistulkkauskseen kaikille osanottajille.

Henkilökohtainen tulkkaus on suunnattu vain yhdelle henkilölle. Siinä voidaan ottaa kuurosokean henkilökohtaiset, erityisesti näkemiseen liittyvät, erityistarpeet huomioon. Henkilökohtaista tulkkausta voi olla tekemässä yksi

tulkki tai kaksi tulkkia paritulkkauksena. Tulkkaus taktiilimenetelmillä on aina henkilökohtaista tulkkausta ja suositellaan tapahtuvaksi paritulkkauksena.

Toiseen ryhmään kuuluvat tilanteen perusteella määräytyvät tulkkauslajit. Tällaisia ovat esimerkiksi asioimistulkkaus, opiskelutulkkaus, konferenssi- ja seminaaritulkkaus sekä tulkkaus kulttuuritilaisuuksissa ja -tapahtumissa. Vammaispalvelulain mukaan tulkkipalvelu jakautuu vain kahteen osaan: asioimis- ja opiskelutulkkaukseen. Laissa olevan jaottelun mukaan on kaikki muut tilanteet opiskelua lukuun ottamatta katsottu kuuluvan asiointiin. Tilausta tehdessä tulee tulkkaustilanne määrittellä tarkemmin.

Asioimistulkkaukseen katsotaan kuuluvaksi erilaiset asioiden hoitamiseen, työhön ja vapaa-aikaan liittyvät tilanteet sekä juhlatilaisuudet. Tulkin voi tilata myös teatteriesitystä, konserttia, taidenäyttelyä, museovierailua, kirjastokäyntiä tai kulttuuritapahtumaa varten. **Opiskelutulkkaus** on kouluissa, oppilaitoksissa tai kursseilla tapahtuvaa tulkkausta. **Konferenssi- ja seminaaritulkkaukseksi** kutsutaan konferensseissa ja seminaareissa järjestettävää tulkkausta. Nämä tilanteet ovat vaativia, virallisia ja etenevät tiukassa aikataulussa. Kyseessä voi olla myös vieraskielinen, esimerkiksi englanninkielinen tilaisuus. Enemmän esimerkkejä erilaisista tulkkaustilanteista on kirjattu lukuun 3.

Kolmatta ryhmää määrittävät tulkkien määrä ja heidän yhteistyön toteutustapa. On hyvä muistaa, että tulkki tekee yhteistyötä kaikkien tilaisuuteen osallistuvien henkilöiden kanssa, samoin tilaisuuden järjestäjän ja tilaisuudessa työskentelevien muiden tulkkien kanssa. Tulkkien välisessä yhteistyössä voidaan erotella **paritulkkaus**, tiimi- eli ryhmätulkkaus ja tulkkirinki. Paritulkkaus on kahden tulkin yhdessä tekemää tulkkausta. Tulkit tukevat ja täydentävät toinen toistaan tulkkauksen aikana. Kuurosokeille tulkkauksessa paritulkkausta toteutetaan hieman eri tavoin riippuen siitä millä kielillä ja menetelmillä tulkkausta tehdään. Paritulkkaus mahdollistaa useampien menetelmien ja tiedon vastaanottokanavien käytön. Tällä tavoin mahdollistetaan paremmin kokonaisvaltainen tiedon välittyminen. Tulkit voivat muodostaa myös **tulkkitiimin**, jossa työskentelee useampi tulkki tuottaakseen yhteistyössä mahdollisimman hyvän tulkkauksen. Tulkkitiimi toimii yhdessä yleensä jo tilanteen suunnittelu- ja valmistautumisvaiheessa. **Tulkkiringissä** puolestaan ryhmä tulkkeja toimii henkilökohtaisina tulkkeina ryhmälle kuurosokeita vaihdellen asiakasta. Tiimitulkkaus ja tulkkirinki ovat useimmiten käytössä esimerkiksi yhdistyksen vuosikokouksissa tai kerhoissa, jonne kokoontuu useita kuurosokeita ja tulkkeja. Sekä tulkkivälityksen, tulkkien että kuurosokeiden tulee muistaa, että esimerkiksi tulkkiringin järjestämiseen tarvitaan kuurosokean **suostumus**. Kohteliasta on kysyä asiaa jo hyvissä ajoin etukäteen, jolloin kuurosokealle jää aikaa pohtia

toimintatavan vaikutuksia omaan tulkkaukseen ja tehdä itsenäinen harkittu päätös osallistumisesta tulkkirinkiin.

Neljänteen ryhmään kuuluvat **etätulkkaus** ja sen alalajit. Etätulkkaukseksi kutsutaan sellaista tulkkaustilannetta, jossa kaikki osapuolet eivät ole samassa paikassa. Osapuolten välinen kuulo- ja/tai näköyhteys luodaan teknisesti. Etätulkkauksessa kuuloyhteys voidaan saada aikaan esimerkiksi puhelimella. Tällöin on kysymyksessä **puhelintulkkaus**. Kuulo- ja näköyhteys voidaan saada aikaan myös kuvapuhelimen avulla. Tällöin puhutaan **kuvapuhelintulkkauksesta**. Etätulkkauksen uusimpia muotoja ovat kirjoitustulkkaus etätulkkauksena ja nk. mobiilitulkkaus, jossa tulkki tulkaa keskustelua esimerkiksi videopuhelimen, kämmentietokoneen (PDA) tai kannettavan tietokoneen kautta (Hytönen ja Rissanen 2006, 250).

Viidennen ryhmän tulkkauklajit määräytyvät tulkkauksen ajoituksen perusteella. **Simultaanitulkkaus** eli samanaikaistulkkaus tapahtuu samanaikaisesti puheen, viittomisen tai kirjoittamisen kanssa. Kuurosokeille tulkkauksessa käytetään yleensä simultaanitulkkausta, kun tulkkausta toteutetaan viittomakielellä, viitotulla puheella tai kirjoittaen. **Konsekutiivitulkkaus** eli peräkkäistulkkaus tapahtuu peräkkäin varsinaisen puheen, viittomisen tai kirjoituksen kanssa. Jos puheenvuoro on pitkä, on viestin lähettäjän pidettävä välillä taukoja, jonka aikana tulkkaus tapahtuu. Puheen toistaminen voi joissakin tilanteissa olla simultaanitulkkausta, mutta konsekutiivitulkkauksena se aiheuttaa vähemmän häiriötä, kun puhujia on vain yksi kerrallaan. **Jälkitulkkaus** on varsinaisen tulkkauksen jälkeen välittömästi tapahtuvaa lisätulkkausta. Siinä täsmennetään ja tarkennetaan tulkkaukseen liittyviä tilanteen aikana epäselviksi jääneitä asioita. Jälkitulkkauksena voidaan kertoa esimerkiksi luennoitsijan ulkonäkö, jos sen kuvailemiseen ei ollut aikaa puheenvuoron alussa. Asiasisältöön liittyvät varmistukset ja tarkennukset tulee osoittaa viestin lähettäjälle.

Kuudenneksi ryhmäksi voidaan katsoa tulkkauksen kielten ja menetelmien mukainen jaottelu. Tulkkauksia nimetään usein kielten ja menetelmien mukaan, esimerkiksi viittomakielen tulkkaus, taktiilitulkkaus ja puhetulkkaus. Nämä nimitykset ovat kuurosokeille tulkkauksessa sikäli hankalia, että tulkkauksessa on useimmiten käytössä useampia kieliä ja menetelmiä. Ongelmallista on myös se, että tulkkauksilanteissa viestin tuottamisen ja vastaanottamisen menetelmät ovat usein erilaisia.

Yksi tapa toteuttaa tulkkausta viittomakielelle on **reletulkkaus**. Reletulkkausta käytetään esimerkiksi kansainvälisissä konferensseissa, joissa puhe tulkataan ensin suomalaiselle viittomakielelle ja siitä edelleen (reletulkkaus) kansainväliselle viittomiselle. Tällaisissa tilanteissa

reletulkkausta tekevät useimmiten äidinkieleltään viittomakieliset **kuurot tulkit**. Kuurosokeille tulkkauksessa reletulkkausta tehdään usein ryhmätilanteissa esimerkiksi vuosikokouksissa ja kerhoissa. Tällöin yleistulkki tulkkaa puheen suomalaiselle viittomakielelle ja kuuro tulkki välittää sen viittomakieltä taktiilisti vastaanottavalle kuurosokealle tai kuuro tulkki katsoo suoraan jonkun henkilön viittomista ja välittää sen taktiilisti eteenpäin.

7.2 Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö

Tulkkien ammattisäännöstön eli ammattietiikan päämääränä on tulkkipalvelun **laadun ja luotettavuuden** sekä ammatillisesti yhtenäisten käytäntöjen varmistaminen. Käytännön tavoitteena on, että palvelua käyttävä kuurosokea voi luottaa tulkkiin ja tulkkaukseen.

Tulkit sitoutuvat noudattamaan ammattisäännöstöä liittyessään tulkkirekisteriin. Viittomakielen tulkkiopiskelija, joka on läpäissyt tulkkirekisterikokeen (luku 7.4.1), hakee pääsyä tulkkirekisteriin (luku 7.3.1). Myös kirjoitustulkit hakevat pääsyä rekisteriin ja sitoutuvat noudattamaan samaa ammattisäännöstöä.

Alla on lueteltu viittomakielen tulkkien ammattisäännöstön 10 kohtaa. Jokaiseen kohtaan on lisätty lyhyt selitys säännön tarkoituksesta.

- 1) Tulkki noudattaa ehdotonta **vaitiolovelvollisuutta**. Tulkki pitää tarkasti huolen, ettei kerro muille ulkopuolisille ihmisille mitään tulkkaustilanteessa mukana olleista ihmisistä tai tulkkauksen aikana käsitellyistä asioista.
- 2) Tulkki **ei käytä väärin** mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta. Tarkoituksena on estää tulkkauksessa saatujen tietojen väärinkäyttäminen.
- 3) Tulkki ottaa toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen **pätevyys** ja jos hän ei ole **jäävi**. Tulkin on tärkeää tietää mahdollisimman tarkkaan tulkkaustilanteen kielet, menetelmät ja sisältö etukäteen, jotta hän voi pohtia pätevyyttään ja jääviyttään. Jääviys voi tulla esteeksi esimerkiksi silloin, jos kokouksessa käsitellään tulkkiin itseän, hänen työhönsä tai työnantajaansa liittyviä asioita.
- 4) Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaan **itsenäisyyttä** ja **itsensä määräämisoikeutta**. Tulkki ei saa tehdä päätöksiä

tulkkauksilanteessa mukana olevien puolesta, eikä puuttua asioiden kulkuun. Tulkki mahdollistaa tulkkauksen avulla kokonaisvaltaisen tiedonsaannin, jonka avulla kuurosokea pystyy hallitsemaan tilanteita ja tekemään itsenäisesti päätöksiä.

- 5) Tulkki osoittaa **solidaarisuutta** ammattikuntaansa kohtaan.
Tulkin tulee muistaa, että hänen tekemät ratkaisut vaikuttavat aina käsitykseen koko ammattikunnasta. Tulkin ratkaisut saattavat joskus tuntua tiukoilta, mutta sääntöjen tulee olla samat kaikille.
- 6) Tulkki **valmistautuu** huolellisesti ja ajoissa tehtävänsä.
Valmistautuminen on tärkeä osa tulkin työtä. Siksi on tärkeää antaa kaikki saatavilla oleva tieto ja materiaali tulkille hyvissä ajoin ennen tulkkauksilannetta.
- 7) Tulkki **käyttäytyy** toimeksiannon yhteydessä **moitteettomasti**. Tulkin tehtävänä on edistää vuorovaikutuksen sujumista. Hänen tulee toimia tilanteissa nimenomaan ja ainoastaan tulkin roolissa.
- 8) Tulkki on **puolueeton** eikä anna henkilökohtaisten asenteiden tai mielipiteiden vaikuttaa työnsä laatuun.
Tulkki ei selitä asiaa kenenkään puolesta eikä anna aikaisempien tietojensa tai asenteidensa vaikuttaa tulkkaukseen. Esimerkiksi jos tulkki tietää asiakkaan valehtelevan, tulee hänen tulkata asia kuitenkin niin kuin se ilmaistaan. Tulkki on tasapuolisesti puolueeton kaikkia tulkkauksilanteessa mukana olevia kohtaan.
- 9) Tulkki **kehittää** jatkuvasti **ammattitaitoaan**.
Tulkin tulee olla tietoinen osaamisestaan. Jos tulkki on työsuhteessa, on hänen työnantajallaan myös vastuu tarjota mahdollisuuksia kouluttautua ja pitää yllä ammatillista osaamista.
- 10) Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin, että **ammattiroolit eivät sekoitu**.
Tämä tulee huomioida esimerkiksi silloin, jos palvelutalon työntekijä (jolla on tulkin koulutus) lähtee tulkiksi. Silloin hänen tulee toimia vain tulkkina. Parempi vaihtoehto on että työntekijä on mukana muuten ja paikalle tilataan lisäksi ulkopuolinen tulkki. Tällöin roolit ovat kaikille osapuolille selkeämmät ja pysyvät paremmin erillään.

Jos kuurosokea tulkkipalvelun käyttäjä kokee tulkin toimineen ammattisäännösten vastaisesti, voi hän tehdä tulkkitoiminnan yhteistyöryhmälle asiasta selvityspyynnön (luku 7.3.2). Tätä ennen kannattaa **keskustella** asiasta suoraan tulkin kanssa sekä hänen työnantajansa kanssa. Palautetta voi antaa myös tulkkiälytykseen, jota kautta tulkki on työn vastaanottanut. Joissakin kunnissa palautetta kerätään myös kootusti. Esimerkiksi Pirkanmaan tulkkipalveluhanke pyrkii keräämään palautetta jatkuvasti palvelua järjestävien kuntien ja palveluja tuottavien tahojen tietoon.

Näiden sääntöjen lisäksi on olemassa asioimistulkkityöryhmän laatimat **asioimistulkkien ammattisäännöt**. Niitä sovelletaan kaikkien tulkkien, myös puhekielten tulkkien, työhön. Niiden tueksi on laadittu myös selittävä osa: hyvä tulkkikäytäntö. Samoin on laadittu oikeustulkkausohjeet. Edellä mainitut säännöt ja ohjeet löytyvät kokonaisuudessaan Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n internet-sivuilta: www.tulkit.net.

Kuurosokeille tulkkauksessa tulkin tulee huomioida, erityisesti näkemiseen ja fyysiseen läheisyyteen liittyvänä, että **vaatetuksen** tulee yleensä olla yläosastaan tumma ja yksivärinen. Tällöin käsillä on parempi kontrasti taustaan nähden ja viittomia on helpompi hahmottaa. Viittomisen hahmottamista saattaa helpottaa myös kynsilakan käyttö. Huulioluku on helpompaa, kun tulkki käyttää huulipunaa, jolloin kontrasti kasvoihin on selkeämpi. Voimakkaat **hajut ja tuoksut** saattavat tuntua epämiellyttäviltä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi haju- ja partavedet, valkosipuli tai tupakka.

Myös kuurosokean itsensä kannattaa huomioida edellä mainitut tulkkaukseen mahdollisesti vaikuttavat asiat.

7.3 Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä

Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän tavoitteena on tulkkipalvelun kehittäminen. Yhteistyöryhmä toimii **keskustelun ja tiedonvaihdon** välineenä, antaa tulkkipalvelua koskevia **lausuntoja ja suosituksia** sekä ylläpitää tulkkirekisteriä. Suomen Kuurosokeat ry, Kuurojen Liitto ry, Kuulonhuoltoliitto ry ja Suomen Viittomakielen Tulkit ry nimeävät yhteistyöryhmään kukin kaksi jäsentä, joilla on äänioikeus. Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry:tä ja Kuurojen Palvelusäätiötä sekä viittomakielen tulkkeja kouluttavia ammattikorkeakouluja pyydetään kutakin nimeämään yksi edustaja. Näillä on läsnäolo- ja puheoikeus, mutta ei äänioikeutta. Yhteistyöryhmä pitää pöytäkirjaa kokouksistaan. Julkiseen jakeluun menevästä pöytäkirjasta poistetaan käsiteltävää asiaa koskevat, vaitiolovelvollisuuden piirissä olevat

tunnistetiedot. Pöytäkirja jaetaan tiedoksi mm. edellä mainittuihin järjestöihin ja kaikkiin tulkkikeskuksiin.

7.3.1 Tulkkirekisteri

Tulkkirekisteriin kootaan tiedot niistä tulkeista, jotka ovat suorittaneet yhteistyöryhmän hyväksymän koulutuksen ja joita järjestöt suosittelevat antamaan vammaispalvelulain 8 §:n tarkoittamaa tulkkipalvelua. Tulkin on haettava rekisteriin hyväksymistä täyttämällä yhteistyöryhmän laatima liittymislomake. Tulkiksi opiskeleva voidaan hyväksyä rekisteriin merkinnällä opiskelija silloin, kun hän on hyväksytysti suorittanut oppilaitoksen järjestämän tulkkirekisterikokeen (luku 7.4.1).

7.3.2 Selvityspyyntö

Jos kuurosokea tulkkipalvelun käyttäjä kokee tulkin toimineen ammattisäännösten vastaisesti, voi hän tehdä yhteistyöryhmälle asiasta selvityspyynnön. **Selvityspyynnön** tulee olla kirjallinen tai viittomakielinen dokumentti, josta käy ilmi esittäjä ja pyynnön perusteet. Selvityspyyntöä ei voi tehdä nimettömänä. Selvityspyyntö toimitetaan yhteistyöryhmän puheenjohtajalle tai sen jäsenelle. Kuurosokea voi halutessaan toimittaa selvityspyynnön Suomen Kuurosokeat ry:n edustajalle, joka toimittaa sen ryhmän puheenjohtajalle. Puheenjohtaja esittelee selvityspyynnön yhteistyöryhmän kokouksessa. Yhteistyöryhmä harkitsee, otetaanko pyyntö jatkokäsittelyyn.

Jos yhteistyöryhmä päättää, että selvityspyyntö vaatii jatkokäsittelyä, se nimeää selvitystyöryhmän. **Selvitystyöryhmän** pyrkimyksenä on aina löytää asianosaisten välille **sopuratkaisu**. Selvitystyöryhmä valmistelee selvitystyönsä perusteella päätösesityksen tulkkitoiminnan yhteistyöryhmän kokoukseen. Tulkille voidaan osoittaa **moite**, jos hänen katsotaan toimineen ammattisäännösten vastaisesti. Mikäli tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä katsoo, ettei tulkin toiminnassa varsinaisesti ole moitittavaa, mutta tilanteessa olisi voinut toimia paremmin, kirjataan pöytäkirjaan **suositus** tavasta, jolla kyseisessä tilanteessa olisi ollut hyvä toimia. Tällöin asiasta **tiedotetaan** yleisesti ja muistutetaan alan toimijoita eettisesti hyvistä ja yhteistyötä edistävästä toimintatavoista. Mikäli yhteistyöryhmä toteaa selvityspyynnön pohjalta, että kyseisessä tilanteessa on syytä epäillä tapahtuneen rikos, kehoitetaan asianosaista viemään asia viranomaisten käsiteltäväksi.

7.4 Tulkkikoulutus

Viittomakielentulkkikoulutusta antavat tällä hetkellä **Diakonia-ammattikorkeakoulu** (Diak) Turussa ja **Humanistinen ammattikorkeakoulu** (Humak) Helsingissä ja Kuopiossa. Tutkinnon laajuus on 240 opintopistettä, joka vastaa neljän vuoden opiskelua. Opiskelija suorittaa perusopintoja ja ammatillisia opintoja. Niihin sisältyy teemoja mm. tulkkauskielistä ja kommunikaatiomenetelmistä, tulkkauksesta ja kääntämisestä sekä eri asiakasryhmistä. Tämän lisäksi opiskelija suorittaa Diakissa **vaihtoehtoiset ammattiopinnot** ja Humakissa **ammattillisen suuntautumisen opinnot**. Niiden tavoitteena on syventää osaamista jollakin tulkin työn osa-alueella. Vaihtoehtona molemmissa koulutuksissa on myös perehtyminen kuurosokeille tulkkaukseen. Oleellisen tärkeä osa opintoja ovat **työoppiminen** ja erilaiset **projektityöt**, jotka tehdään yhteistyössä työelämän edustajien kanssa. Myös **opinnäytetyö** on usein työelämälähtöinen ja sen kautta saatavia tietoja voidaan hyödyntää monessa yhteydessä, myös tulkkipalvelun kehittämisessä.

Suomen Kuurosokeat ry:n tavoitteena on taata entistä paremmin, että jokainen tulkki osaa myös kuurosokeille tulkkauksen perusasiat ja kielellisen tulkkauksen lisäksi myös kuvailun ja opastuksen eri menetelmiä.

Kuulonhuoltoliitto ry on aiemmin kouluttanut kirjoitustulkkeja. Tällä hetkellä on suunnitteilla uudistettu **kirjoitustulkkikoulutus**. Sen laajuus tulee olemaan 20 opintopistettä ja koulutuksen lopussa tulee suorittaa kirjoitustulkkauksen rekisterikoe. Koulutus toteutetaan ammattikorkeakoulujen avoimena opetuksena, vuodesta 2007 alkaen. Kirjoitustulkkien palveluja käyttävät eniten kuuroutuneet ja kuurosokeutuneet puhekieliset henkilöt. Myös viittomakieliset henkilöt voivat hyötyä kirjoitustulkkauksesta esimerkiksi vieraiden kielten opiskelussa. Uusi koulutus antaa paremmat valmiudet toimia kirjoitustulkkinä myös kuurosokealle henkilölle. Koulutus sisältää opetusta mm. kielen sisäisestä kääntämisestä, kuvailusta ja opastuksesta.

Kuurosokeiden tulkkinä voivat toimia myös **kuurot kuurosokeiden vapaa-ajan tulkit**. He toimivat tulkkeina tilanteissa, jotka ovat viittomakielisiä tai joissa on yleistulkkaus viittomakielelle. Tällöin kuuro tulkki välittää viittomakielisen viestin kuurosokealle edelleen viittomakielellä joko taktiilisti tai lähelle viittoen. Tällaista tulkkausta kutsutaan reletulkkaukseksi (luku 7.1). Kuuroja kuurosokeiden vapaa-ajan tulkkeja on Suomessa vain muutamia.

7.4.1 Tulkkirekisterikoe

Tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä on antanut viittomakielen tulkkipäätöstä järjestäville tahoille (Humak ja Diak) valtuudet järjestää tulkkirekisterikokeet. Tulkkirekisterikokeen tarkoitus on todentaa, että opiskelijalla on viittomakielentulkin ammatissa vaadittavat tiedot ja taidot. Alla on Humakin esimerkki tulkkirekisterikokeesta. Se muodostuu neljästä eri osasta:

- 1) **Asioimistilanne**, joka pyritään järjestämään mahdollisimman aidoksi. Tilanteessa ovat mukana kuuleva osapuoli (alansa asiantuntija), kuuro tulkinkäyttäjä ja tulkkiopiskelija sekä suoritusta arvioiva lehtori.
- 2) **Luentotulkkaus 1** (nauhalla/videolla) viittomakieleltä suomen kielelle. Puhe nauhoitetaan ja arvioidaan.
- 3) **Luentotulkkaus 2** (nauhalla/videolla) suomen kieleltä viittomakielelle. Viittominen nauhoitetaan ja arvioidaan.
- 4) **Ammattietiikka ja laskutus**. Opiskelijat pohtivat kirjallisesti tulkin etiikkaa oman ammatillisen kasvunsa näkökulmasta. Opiskelijat laskuttavat tulkkausesta annetun esimerkin kautta.

7.4.2 Kuurosokeille tulkkaus tulkkirekisterikoe

Uutta kuurosokeille tulkkaus tulkkirekisterikoetta suunnitellaan parhaillaan Suomen kuurosokeat ry:n, Kuulonhuoltoliitto ry:n, Humakin ja Diakin yhteistyönä. Ensimmäiset kokeilut on tehty kesällä 2006. Kokeen järjestämisvastuu tulee olemaan tulkkeja kouluttavilla oppilaitoksilla ja Suomen Kuurosokeat ry:llä yhdessä. Sen tavoitteena on testata tulkkiopiskelijan taitoja nimenomaan kuurosokeille tulkkaus eri menetelmien, kuvailun ja opastuksen osaamisessa.

Kokeessa tulee olemaan kaksi osa-aluetta:

- 1) **Asioimistilanne**, jonka aikana tulkki osoittaa osaamistaan tulkkaus kaikilla osa-alueilla (kielellisen ja ei-kielellisen tiedon välittäminen sekä kuvailu ja opastus). Tilanne pyritään järjestämään mahdollisimman aidoksi. Mukana ovat kuurosokean ja opiskelijan lisäksi kuuleva osapuoli ja arvioijina oppilaitoksen lehtori ja yhdistyksen asiantuntija.

- 2) **Kirjallinen koe**, jossa opiskelija:
- a) pohtii asioimistilannetta eettisestä näkökulmasta ja tekee itsearviointin omasta toiminnastaan tilanteessa ja
 - b) pohtii asiointitilannetta ja tulkkauksen toimintatapoja, jos asiakkaana olisi eri tavalla tulkkausta vastaanottava kuurosokea kuin aidossa tilanteessa oli.

8. Tulkkipalvelun toteutuminen käytännössä

Tulkkipalvelua toteutetaan Suomessa hyvin eri tavoin. Kunta, jonka velvollisuus on järjestää tulkkipalvelu voi järjestää sen joko **omana toimintana** tai **ostamalla palvelua** muilta. Monissa kunnissa toimii joko yhden tai useamman kunnan tulkkikeskus. Tulkkikeskusten tulkit hoitavat tulkkivälitystä ja tekevät tulkkauksia. Tulkkikeskusten ja muiden tulkkausta tarjoavien toimijoiden yhteystiedot muuttuvat nopeasti. Tästä syystä niitä ei ole kirjattu tähän oppaaseen. Tiedot löytyvät mm. Suomen Viittomakielen Tulkit ry:n internet-sivuilta: www.tulkit.net.

Tulkkipalvelun järjestämistä ohjaavat mm. kuntalaki ja vammaispalvelulaki. Kunnan tulee noudattaa myös lakia tehtävistä hankinnoista. Kaikki hankinnat (myös palvelut), joita kunta ei järjestä omana palvelunaan, tulee kilpailuttaa. Näiden lakien lisäksi kuntien tulee huomioida EU:n palveludirektiivit. Osa kunnista odottaa edelleen tarkennuksia näihin lakeihin ja sääntöihin. Osa kunnista on jo toteuttanut tulkkipalvelun kilpailutuksen.

Palvelun uudelleen toteuttamisen ja kehittämisen tavoitteena on ollut tulkkipalvelu, joka on helposti tilattavissa ja varmasti saavutettavissa. Tämä on ollut tavoitteena myös Uudellamaalla ja Pirkanmaalla, joissa tulkkipalvelu on toteutettu uudella tavalla. Palvelu on hankittu keskitetysti alueen kuntien yhteisenä hankintana, kilpailutuksen kautta. Oppaan seuraavissa kappaleissa kerrotaan esimerkin tavoin tulkkipalvelusta Uudellamaalla.

8.1 Tulkkipalvelun hankinta ja kilpailutus

Uudenmaan erityispalveluiden (UEP) alle on perustettu Tulkkipalvelujen Uudenmaan Hankintapiiri. Se suunnitteli ja toteutti Uudenmaan kuntien tulkkipalvelun hankinnan keskitetysti, kilpailutuksen kautta. Uusi toimintamalli ei ole tuonut kunnille suuria säästöjä itse tulkkipalvelukuluissa. Palveluihin käytettävä raha ja palvelua tuottavat resurssit on saatu kuitenkin tehokkaammin käyttöön uudellisessa palveluketjussa. Tulkkipalvelun

kehittämisen näkökulmasta hyvää oli mm. se, että tulkkipalvelu saatiin määriteltyä eli **tuotteistettua**. Samalla määriteltiin myös palveluiden **laadullisia kriteerejä**. Palveluiden tuottajille järjestettiin **kilpailutus**. Jokainen tuottaja teki tarjouksen palveluistaan. Tarjouksen laadullisiin kriteereihin kuuluivat mm. tulkkien erityisosaaminen, jatko- ja täydennyskoulutuksesta huolehtiminen ja palvelun saatavuus myös iltaisin ja viikonloppuina. Näiden eri kriteerien pohjalta palvelun tuottajat laitettiin järjestykseen ja heidän kanssaan tehtiin **kirjalliset sopimukset**.

Varsinaista tulkkipalvelua hoitamaan valittiin useita palvelun tuottajia, joille välitetään tulkkauksilaukset kilpailutuksen mukaisessa järjestyksessä. On myös sovittu, että kilpailutuksen järjestyksestä voidaan poiketa ja ottaa huomioon tulkkipalvelun käyttäjien erityistarpeita ja -toiveita, jotka ovat perusteltuja ja kirjattu asiakasprofiiliin. Tulkkivälitystä hoitaa 1.6.2006 alkaen Uudenmaan erityispalvelut -kuntayhtymän perustama Uudenmaan tulkkivälityskeskus.

8.2 Tulkkipalvelun tuottaminen

Tulkkipalvelun tuottajia ovat välitystä ja tulkkausta sekä opetusta tarjoavat **yrietykset ja toiminimet**. Jokaisella tulkkausta tekevällä tulkillä tulee olla oma toiminimi tai he toimivat työsuhteessa johonkin yritykseen. Palvelun tuottajat tekevät kirjalliset **sopimukset** kuntien kanssa. Sopimuksissa sovitaan mm. tarjolla olevasta palvelun määrästä ja palvelun hinnasta sekä tulkkauksesta aiheutuvista oheiskuluista. Kuurosokean ei tarvitse selvittää tulkkauksiin liittyviä asioita sosiaalitoimelle. Poikkeuksena ovat ulkomaanmatkat, joiden aikainen tulkkipalvelu tulee edelleen anoa erikseen. Kuurosokean vastuulle jää vain tilauksen tekeminen (luku 6.1).

Palvelun tuottaja laativat tulkeista samansisältöiset profiilit kuin kuurosokeista tehty asiakasprofiili on. Ne toimitetaan tulkkivälityksen käyttöön, jotta siellä on helpompi löytää kuurosokean tarpeita ja toiveita vastaavat tulkit.

8.3 Asiakasprofiili

Asiakasprofiililla tarkoitetaan kirjallista tietoa siitä, millaista tulkkausta kuurosokea tarvitsee. Voidaan siis puhua myös **asiakastiedoista**. Tulkkipalvelun toteutumisen kannalta on tärkeää, että tulkkipalvelun käyttäjistä laaditaan profiilit, jotka sisältävät tulkkauksen onnistumisen kannalta olennaisia tietoja. Tällaisia ovat **henkilötietojen** lisäksi tulkkauksen

kieli ja menetelmät sekä muut **erityistarpeet ja toiveet**, joita voivat olla mm.:

- kuvailun menetelmät, esim. sosiaalisten pikaviestien käyttö tai toiminnallinen tulkkaus,
- kirjoittaminen sormiaakkosilla käyttäen esim. BSL:n sormiaakkosia,
- kuulemisen varmistaminen osoittamalla puhujan paikka tai kirjoittamalla hänen nimensä suuraakkosilla kämmeneen,
- kuurosokean oman puheen kuuluvuuden kontrollointi ja/tai puheen toistaminen,
- tulkin vaatetus ja hajusteiden käyttö.

Kuntien vastuulla on lähettää kyselylomake tulkkipalvelun käyttäjille. Kuurosokea täyttää lomakkeen tai vastaa haastattelussa esitettyihin kysymyksiin. Tiedot kirjataan tulkkivälityksen tietokantaan. Suomen Kuurosokeat ry on esittänyt toiveen, että kuurosokeille tarjotaan aina mahdollisuus lomakkeen täyttämiseen haastatteluna. Tällöin voidaan paremmin tarkentaa lomakkeen käsitteitä ja niiden tarkoitusta. Pirkanmaalla tietojen kerääminen tehtiin heti haastatteluiden kautta. Tämä oli erittäin toimiva tapa. Kuurosokeiden todelliset tarpeet ja toiveet saatiin kirjattua perusteluineen. Ne on hyväksytty kunnissa ja huomioitu hyvin tulkkivälityksessä. Kyselyiden avulla kerättyjä luottamuksellisia tietoja ei luovuteta asiaan kuulumattomien käyttöön. Henkilötietolain vaatimukset ja muut tietosuojaan liittyvät seikat otetaan huomioon kaikissa lomakkeen käsittelyyn liittyvissä vaiheissa.

8.4 Tulkkaustapahtuma Uudellamaalla

Kuurosokea **tilaa tulkin** Uudenmaan tulkkivälityskeskuksesta puhelimitse, tekstiviestillä, tekstipuhelimella, faksilla tai sähköpostilla. Tilausta tehdessään hän voi tarkentaa profiilissa mainittuja asioita tai kertoa, mitkä niistä ovat oleellisia juuri kyseisessä tulkkauksessa. Välitys kuittaa tilauksen vastaanotetuksi ja ilmoittaa **tilausnumeron**. Välitys etsii tulkkeja. Siihen, kenelle tulkkaukset välitetään, vaikuttavat sekä kilpailutuksen järjestys että kuurosokean asiakasprofiiliin kirjatut tarpeet ja toiveet. Kun tulkit ovat löytyneet, lähetetään kuurosokealle viesti hänen toivomallaan tavalla. Jos kyseessä on lyhytaikainen asiointi, ei kuurosokealle välttämättä kerrota tulkin nimeä. Jos kyseessä on pitempiaikainen tulkkaukset tai tilanne vaatii etukäteen yhteydenottoa kuurosokean ja tulkin välillä, kerrotaan tulkkien nimet. **Tulkin nimen ilmoittamista** voi pyytää erikseen, kun perusteena on esimerkiksi näkövamma aiheuttama vaikeus tunnistaa tulkki. Jos tulkkeja ei löydy, siitä ilmoitetaan vähintään kaksi arkipäivää ennen tilattua tulkkaukset.

Tulkkauksilanteen jälkeen kuurosokean ei tarvitse allekirjoittaa laskua. Tulkkauksen tiedot ovat jo välityksessä tilauksen mukaisina. Tulkkaustunteja veloitetaan tilatun ajan mukaan. Jos tilanne on kestänyt pitempään kuin tilauksen mukaisen ajan, vastaa tulkki muuttuneen ajan ilmoittamisesta. Tällöin tulkkaustunteja veloitetaan käytetyn määrän mukaan.

Matkustaessaan Uudenmaan ulkopuolelle, tekee kuurosokea tilauksen aina Uudenmaan tulkkivälityskeskukseen. Välitys etsii tulkit lähtöpaikkakunnalta tai lähettää tilauksen edelleen kohdepaikkakunnan tulkkikeskukseen. Vain siinä tapauksessa, että kyseessä on **tulkkkaus ulkomailla**, tulee kuurosokean tehdä erillinen anomus sosiaalitoimistoon.

Tulkki saa palkan työnantajaltaan, joka laskuttaa tehdyt työt sopimuksen mukaisin hinnoin asiakkaiden kotikunnilta.

9. Loppusanat

Suomen Kuurosokeat ry on pyrkinyt aktiivisesti vaikuttamaan kuurosokeiden tulkkipalvelun toteutumiseen jo monien vuosien ajan. Työtä on tehty sekä tulkkipalvelun kokonaisuuden että varsinaisen tulkkauksen ja tulkkikoulutuksen kehittämiseksi. Alueellisesta vaikuttamisesta ja asioiden hoidosta ovat kuurosokeiden itsensä lisäksi aktiivisesti huolehtineet myös aluesihteerit.

Suomen Kuurosokeat ry:n vuonna 2003 aloittama Tulkkikäyttö tutuksi -projekti on kohdannut suuria haasteita tulkkipalvelun kehittämisessä. Nykyiset muutokset ovat valtavia, kun kokonaisia palvelujärjestelmiä muutetaan ja lakimuutoksia valmistellaan. Projekti on omalta osaltaan osallistunut tulkkipalvelua ja tulkkausta käsittelevien asioiden kehittämiseen – keskustellen, kommentoiden ja erityisesti käytännön näkökulmaa esiin tuoden.

Kehittämistyötä on tehty ja tehdään edelleen aktiivisesti yhteistyössä muiden alan järjestöjen ja toimijoiden kanssa. Yhteisellä mielipiteellä on todettu olevan yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa enemmän painoarvoa kuin yksittäisten toimijoiden erillisillä mielipiteillä. Tulkkipalvelun kehittämiseen liittyvät tavoitteet ovat hyvin samansuuntaisia. Esimerkiksi vammaispalvelulain ja kehitysvammalain yhdistämistä seurataan ja oikeuksien valvontaa toteutetaan aktiivisesti, mm. lakiin liittyvien sisältöehdotusten ja lausuntojen muodossa.

Suomen Kuurosokeat ry:n ensisijainen tavoite on poistaa tulkkipalvelua rajoittavat tuntimäärät, jotta kuurosokea saa yksilöllisen tarpeensa mukaisesti kaiken tarvitsemansa tulkkipalvelun. Jos kuitenkin vähimmäistuntimäärät määritellään, korostetaan sitä, että asioimistulkkauksen tuntimääriä tulee korottaa huomattavasti. Lisäksi työelämässä tarvittava tulkkaus tulee turvata erikseen, jotta kuurosokean yhdenvertaisuus työelämässä toteutuisi aikaisempaa paremmin.

Kuntien toivotaan muistavan, että heillä on laissa määritelty tulkkipalvelun erityinen järjestämisvelvollisuus. Kun yksilöllinen tarve tulkkipalveluun on osoitettu, on kunnalla velvollisuus järjestää tulkkipalvelu myös vähimmäistuntimäärän ylittävältä osalta. Suomen Kuurosokeat ry pyrkii kehittämään myös tulkkipalvelun käyttäjien yhdenvertaisuutta. Tämä ei nykyisellään toteudu toisistaan poikkeavien käytäntöjen vuoksi. Erityisesti mahdollisuudet saada kommunikaatio- ja tulkinkäytön opetusta sekä käytännöt ulkomaanmatkojen tulkkauksen järjestämisessä vaihtelevat paljon.

Tämä opas toivottavasti omalta osaltaan auttaa lukijoita hahmottamaan ja perustelemaan kuurosokeille tulkkauksen moninaisuutta ja sen todellisia haasteita. On välttämätöntä todeta, että oppaaseen ei ole pystytty eikä haluttu kirjata kaikkia olemassa olevia toisistaan poikkeavia toimintatapoja. Opas sisältää monissa kohdissa Suomen Kuurosokeat ry:n vakaan näkemyksen siitä millaista tulkkipalvelun tulee olla, jotta se täyttää lain sille asettamat velvoitteet. Samalla tuetaan kuurosokeita Suomen Kuurosokeat ry:n tavoiteohjelman mukaisten tavoitteiden saavuttamisessa.

Tulkinkäyttö tutuksi -projekti päättyy vuoden 2007 lopussa. Tulkkaukseen ja tulkkipalveluun liittyvässä kehittämistyössä ei varmasti koskaan olla täysin valmiita. Kehittämistä ja oikeuksien valvontaa tarvitaan aina. Toivottavaa on, että Suomen Kuurosokeat ry ja yhdistyksen toimintaa rahoittavat tahot huomioivat myös tulevaisuudessa tulkkipalvelun jatkuvan kehittämisen tärkeyden.

Kirjalliset lähteet

Hytönen, Niina & Rissanen, Terhi (toim.) 2006. Käden käänteessä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Finn-Lectura.

Kovanen, Merja & Lahtinen, Riitta. 2006. Kohdataan ja kommunikoidaan. Tietoa taktiiliviittomisesta ja sen opettamisesta. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja A5.

Lahtinen, Riitta. 2003. Taktiilien sormiaakkosten opetuskokeilu. Yhteenveto pilottiryhmien opetuksesta. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja B1.

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

Lahtinen, Riitta. 2005. Sosiaaliset pikaviestit. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja A4.

Lahtinen, Riitta. 2005-2006. Työtekstit: kuvailu ja opastus. Ei julkaistu.

Lahtinen, Riitta & Marttila, Jaana. 2004. Sujuva tulkkaus kuurosokeille 2. Selvitys tulkeille tehdystä kyselystä. Suomen Kuurosokeat ry. Julkaisuja B3.

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

www.kl-deaf.fi (Kuurojen Liitto ry)

www.tulkit.net (Suomen Viittomakielen Tulkit ry)

www.diak.fi (Diakonia-ammattikorkeakoulu)

www.humak.edu (Humanistinen ammattikorkeakoulu)