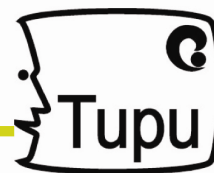
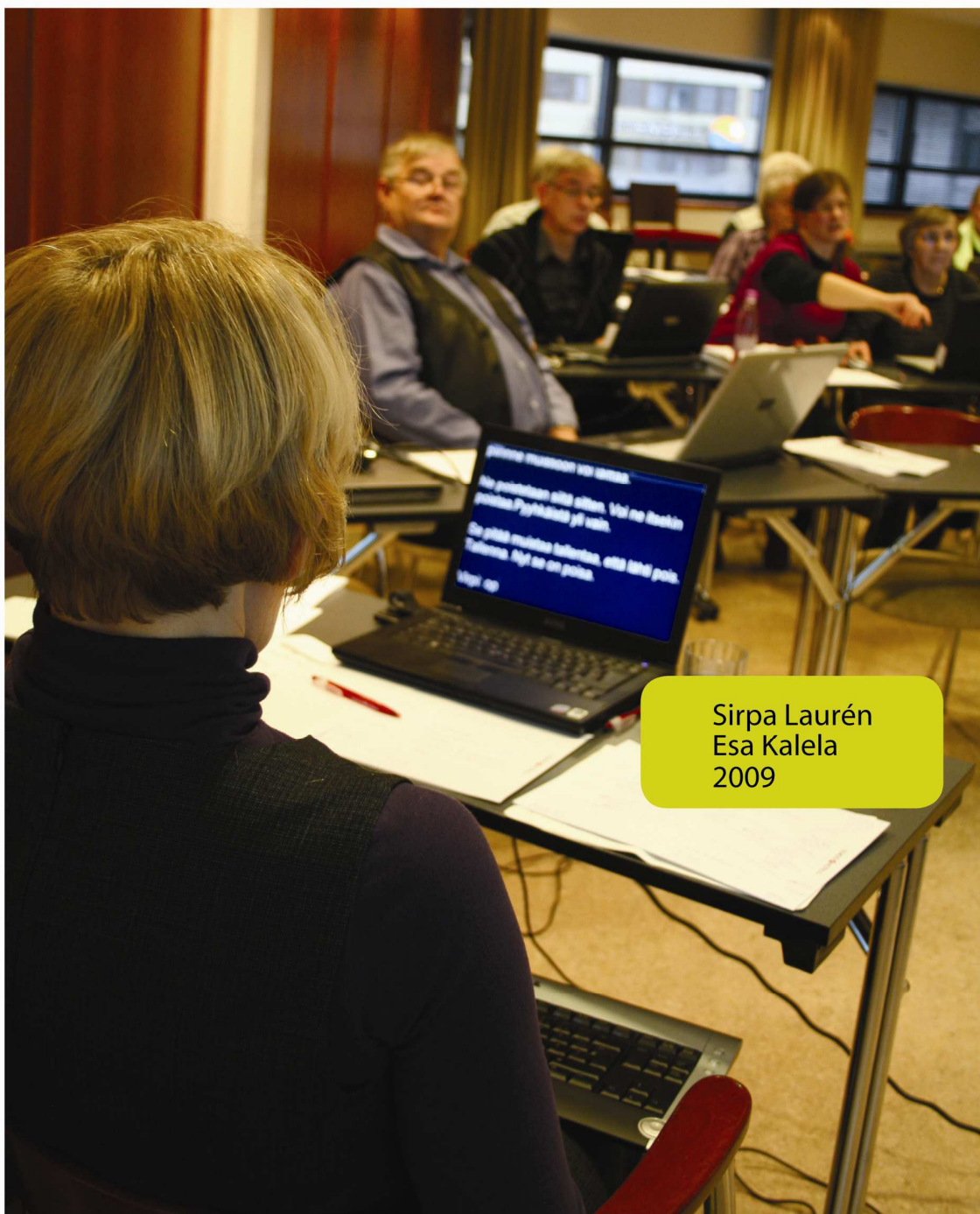


Tulkkipalvelun kehittämisprojekti



2004–2008
Loppuraportti



Sirpa Laurén
Esa Kalela
2009

11.12.2009

SISÄLLYS

1 Johdanto	3
2 Projektin osa-alueet ja tavoitteet.....	4
3 Etäkirjoitustulkkaus	4
3.1 E-meeting-palvelu	4
3.2 Tulkki-ohjelma	7
4 Tulkinkäytön koulutus	10
4.1 Vertaiskouluttajien koulutus.....	10
5 Kirjoitustulkkien täydennyskoulutus	13
5.1 Koulutukset	13
6 Tutkimushanke kohdetekstin ymmärrettävyydestä	14
6.1 Tutkielmat.....	14
6.2 Selvitys kirjoitustulkkauksen tilanteesta Suomessa.....	15
7 Tulkkauksen etiikka.....	16
7.1 Tutkimus.....	16
7.2 Tutkimuksen tulokset.....	16
8 Muut projektin tulokset.....	21
9 Projektin kokonaisarvio	21



11.12.2009

1 Johdanto

Kuuroutuneet ja vaikeasti huonokuuloiset ovat käyttäneet tulkkipalvelua suhteellisen vähän verrattuna muihin käyttäjäryhmiin. Vähäiseen käyttöön on monia syitä, joista yksi merkittävimmistä on tiedon puute tulkin käytön mahdollisuuksista ja eri tulkkausmenetelmistä.

Varsinkaan kirjoitustulkkauksista ja sen tarjoamia mahdollisuuksia ei tunneta riittävästi. Kirjoitustulkkauksia on yksi vammaispalvelulain mukaisista tulkkausmenetelmistä ja soveltuu erityisen hyvin huonokuuloisille ja kuuroutuneille, jotka eivät ole opetelleet viittomakieltä tai viitottua puhetta. Tätä tulkkausmuotoa ei kuitenkaan ole riittävästi saatavilla kaikkialla Suomessa ja siksi palvelun käyttäjät ovatkin eriarvoisessa asemassa riippuen asuinpaikastaan.

Kirjoitustulkkauksen käyttö tulee luultavimmin lisääntymään väestön ikääntyessä, koska useimmat iäkkäät ihmiset eivät opettele viittomaan tai eivät saavuta viittomisessa riittävää tasoa hyödyntääkseen viittomatulkkauksia. Myös sisäkorvaistutteen käyttäjät ovat todennäköisesti kirjoitustulkkauksen tulevia käyttäjiä. Kirjoitustulkkauksia käyttää lisäksi osa kuurosokeista henkilöistä sekä opiskelutulkkauksessa osa viittomakielisistä kuuroista opiskelijoista.

Kirjoitustulkkauksia ei ole myöskään tutkittu Suomessa. Kaikki kirjoitustulkkaukseen liittyvät aineistot ja artikkelit ovat perustuneet tulkkien käytännön työn kautta saatuihin kokemuksiin. Erittäin vähän tutkimustietoa on myös tulkkaukseen liittyvistä eettisistä kysymyksistä. Tulkin käyttäjille aihe on kuitenkin jokapäiväinen, joskaan ei säännöllisen ja tietoisin analyysin kohteena. Tilanne ei ole ollut juuri lohdullisempi tulkkienkaan kohdalla, joskin etiikkaan liittyvät pohdinnat ovat osa koulutusta ja perustyötä.

Muun muassa näihin edellä mainittuihin kysymyksiin syvennyttiin Kuuloliiton viisivuotisessa Tulkkipalvelun kehittämisprojektissa. Raha-automaattiyhdistyksen tukema projekti alkoi vuonna 2004 ja päättyi vuonna 2008. Kokonaistavoitteena oli kehittää kuuroutuneiden ja vaikeasti huonokuuloisten tulkkipalvelun laatua sekä lisätä tulkkipalveluiden käyttöä ja tietoa tulkkipalvelusta sekä kuulovammaisille että alalla työskenteleville vapaaehtoisille ja ammattihenkilöille.

Kiitämme lämpimästi projektin yhteistyökumppaneita sekä niitä vapaaehtoisia, jotka lähtivät mukaan tulkkipalvelun vertaiskouluttajiksi ja etäkirjoitustulkkauksen testaajiksi. Erityisen kiitoksen haluamme osoittaa Tampereen yliopistolle ja professori Liisa Tiittulalle, jonka ansiosta kirjoitustulkkauksen tutkimus jatkuu projektin päättymisen jälkeenkin.

Helsingissä, joulukuussa 2009

Eeva Härkänen, järjestöjohtaja

11.12.2009

2 Projektin osa-alueet ja tavoitteet

Projekti koostui viidestä osa-alueesta: 1. Etäkirjoitustulkkaus, 2. Tulkinkäytön koulutus, 3. Kirjoitustulkkiäiden täydennyskoulutus, 4. Tutkimus kohdetekstin ymmärrettävyydestä ja 5. Tulkkauksen etiikka. Jokaisen osa-alueen tuotokset ja arviointi kuvataan tarkemmin seuraavassa osiossa.

Kirjoitustulkkauksen kehittäminen oli yksi projektin tärkeimmistä tavoitteista. Kohderyhminä olivat erityisesti kirjoitustulkkauksen käyttäjät ja kirjoitustulkkiäina toimivat henkilöt. Lisäksi minkä tahansa tulkkausmenetelmän, kuten kirjoitustulkkauksen, kehittämisestä hyötyvät useat eri tahot, kuten kaikki tulkkausalalla toimivat sekä alan oppilaitokset.

Projektin jokaisella osa-alueella oli omat itsenäiset tavoitteensa, mutta kaikkia yhdisti yksi yhteinen ylätavoite: huonokuuloisten ja kuuroutuneiden tulkkipalvelun laadun kehittäminen. Etäkirjoitustulkkauksessa tavoitteena oli selvittää kirjoitustulkkauksen toimivuutta etänä eli niin, että tulkki ja asiakas eivät ole samassa fyysisessä tilassa. Selvityksen kohteena oli niin ikään minkälaisia ohjelmia ja yhteyksiä etäkirjoitustulkkauksen toteuttamiseksi tarvitaan? Tulkinkäytön koulutuksen tavoitteena oli puolestaan tiedottaa tulkkipalvelusta ja erityisesti kirjoitustulkkauksesta. Kirjoitustulkkiäiden täydennyskoulutuksella haluttiin lisätä alalla toimivien tulkkiäiden ammattitaitoa. Tutkimusosiossa haluttiin saada käyntiin kirjoitustulkkauksen tutkimus ja saada tietoa tulkkeen tuottamisen tapaan, jotta asiakkaat saavat laadukasta kirjoitustulkkausta. Tulkkauksen etiikkaa käsittelevässä tutkimuksessa haluttiin taas selvittää erityisesti tulkin käyttäjien, mutta myös tulkkiäiden näkemyksiä ja kokemuksia erilaisista tulkkaustilanteisiin liittyvistä eettisistä kysymyksistä.

3 Etäkirjoitustulkkaus

Tavoitteena oli testata etäkirjoitustulkkauksen toimivuutta ja kerätä palautetta erilaisten yhteyksien ja ohjelmien käyttökelpoisuudesta. Lähtökohtana etäkirjoitusjärjestelmälle oli sen siirrettävyys ja toimivuus erilaisissa tiloissa. Lopputavoitteena oli valtakunnallisesti toimiva etäkirjoitusjärjestelmä.

Ensimmäiseksi testattiin etätulkkausta E-meeting-palvelulla. Jatkuvat yhteysongelmat haittasivat kuitenkin kokeilua ja sen vuoksi päädyttiin etsimään toista ratkaisua. Kokeilun alle otettiin seuraavaksi Tulkki-ohjelma, jonka testauksesta saatiinkin edellistä parempia kokemuksia.

3.1 E-meeting-palvelu

Ohjelman ensimmäinen pilotointi järjestettiin kolmen kuukauden aikana 15.3.-15.6.2005. Yhteistyökumppanina oli Tatucom Oy. Kokeiltavan ohjelman tarkempi nimi oli Marratech E-meeting-palvelu: ilmainen Marratech Pro 4.1 client-ohjelmisto sekä maksullinen Marratech Portal 2.1 palvelin-ohjelmisto. Ennen pilottijakson käynnistymistä ohjelmistoa testattiin ja siihen tehtiin kirjoitustulkkaukseen tarvittavia muutoksia.

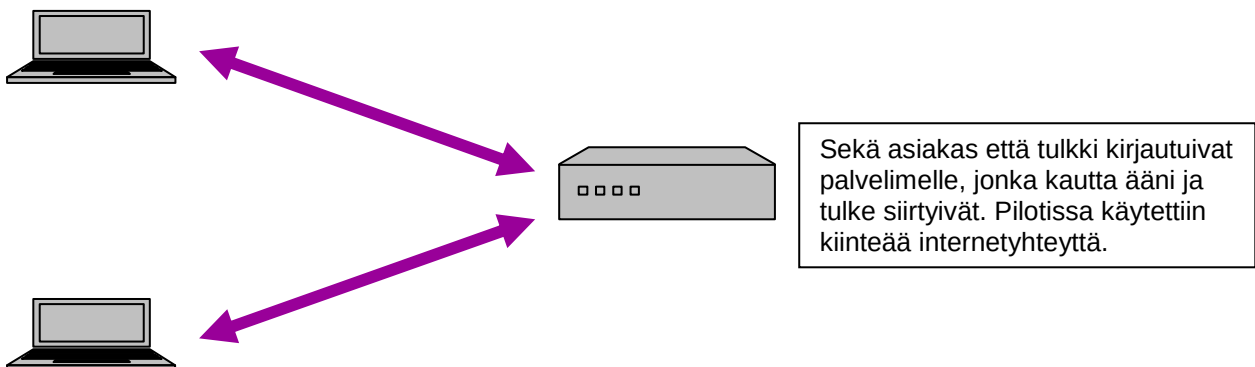
Pilotoinnin käynnistyessä luovutettiin kolmelle kuuroutuneelle henkilölle kannettava tietokone, johon oli asennettu tulkkauksessa käytettävä E-meeting-ohjelmisto. Tietokoneen

11.12.2009

lisäksi heille annettiin erillinen USB-liittimellä toimiva mikrofoni, web-kamera, verkkokaapeli sekä jatkosähköjohto. Heidät kutsuttiin kaikki Valkeaan taloon koulutukseen, jossa käytiin läpi etätulkkauksen käytännön asiat (esim. tulkkitilauksen tekeminen) sekä opetettiin laitteen ja ohjelman käyttö. Tietokoneet sijoituivat käyttäjien mukana kolmelle paikkakunnalle. Myöhemmin luovutettiin myös neljäs laitepaketti opiskelijalle, joka halusi kokeilla opiskelua etätulkkauksella.

Tulkeilla oli käytössään pöytäkone ja kuulokkeet sekä vastaavat em. ohjelmat. Tulkeille opetettiin laitteen ja ohjelman käyttö ennen heidän ensimmäistä etätulkauskertaansa. Lisäksi projektin työntekijä oli tavoitettavissa puhelimitse tulkkauksen aikana, jos mahdollisia ongelmia sattuisi ilmaantumaan. Tulkkeina toimi projektin työntekijän lisäksi myös joitakin tulkkipalvelua tuottavien yritysten tulkkeja. Tulkkaustilanteesta riippuen tulkkeja oli 1-2 tilausta kohden.

Asiakkaat tilasivat tulkin projektin työntekijältä, joka kirjasi tilaukset työlistaan. Asiakkaille ja tulkeille toimitettiin myös palautelomakkeet, jotka pyydettiin täyttämään jokaisen tulkkauskerran jälkeen. Koska tilauksia oli paljon, asiakkaat yhdistivät vastauksissaan useita tulkkauskertoja.



Sekä tulkeilla että tulkin käyttäjillä oli koneessaan web-kamera käytössä, jotta usein hyödyllinen kuvayhteys saatiin mahdollistettua. Joissakin tilanteissa tulkin käyttäjät esimerkiksi esittelivät etätulkeille tulkkaustilanteeseen osallistujia tai tulkkaustilaa kameran välityksellä. Usein kamerat kuitenkin suljettiin, kun yhteys oli muodostettu ja tervehdykset vaihdettu. Kameroiden sulkeminen mahdollisti yhteysnopeuden maksimoimisen etäkirjoitustulkkausohjelman käyttöön, eikä varannut turhaa kaistatilaa.

Kokemukset E-meeting-palvelun käytöstä

Pilotointijakson aikana asiakkaina oli yhteensä 30, joista 21 oli huonokuuloista tai kuuroutunutta henkilöä ja 9 kuulevaa henkilöä. Tulkkeja jakson aikana toimi yhteensä 11 eri henkilöä. Tulkkaustunteja kertyi kokonaisuudessaan noin 100. Tulkkaustilanteet olivat lähinnä kokouksia ja koulutustilaisuuksia sekä yksi kuuroutuneiden kerhoilta ja yksi seminaari. Lisäksi tulkattiin myös muutama oppitunti etänä.

11.12.2009

Huonokuuloisten ja kuuroutuneiden henkilöiden antama palaute:

Yhteys saatiin heti (17/21)

Viiveestä huolimatta tulkkaus toimi (13/21)

Teksti näkyi hyvin (20/21)

Uskoi tekniikan toimivuuteen (17/21)

Luotti tulkkaukseen (15/21), ei osannut sanoa (5/21)

Etätulkkaus toimii yhtä hyvin kuin lähitulkkaus (12/21), paremmin (2/21)

Lisäksi vastaajat esittivät seuraavia parannusehdotuksia: vähäinenkin viive pois, keveämpi laitteisto, tulkkaukseen sovittava alku- ja loppufraasi, tehokkaampi mikrofoni sekä langattomuus.

Kuulevien henkilöiden palaute (yhdeksästä henkilöstä kaksi ei ollut koskaan aiemmin käyttänyt tulkkia):

Tulkkaustilanne sujui hyvin (3/9), kohtalaisesti (4/9)

Luotti tulkkaukseen (6/9), luotti osittain (3/9)

Parannusehdotuksia: parempi mikrofoni ja viive pois.

Tulkeilta saatu palaute:

Yhteys toimi hyvin (7/11), välillä hitaasti (4/11)

Kuuluvuudessa oli ongelmia (9/11)

Tulkkaus ilman näköyhteyttä puhujaan sujui hyvin (3/11), kohtalaisesti (8/11)

Etätulkkaus lähitulkkausta raskaampaa, vaikeampaa (8/11), helpompaa (3/11)

Aina ei tiennyt puhujan vaihtumisesta

Etätulkkaus on raskaampaa/vaikeampaa, koska:

- ei tiedä, kuka puhuu
- tilanteeseen ei voi vaikuttaa
- ei tiedä, mitä tilanteessa tapahtuu
- se on epävarmaa (yhteys, kuuluvuus).

Etätulkkaus on helpompaa, koska tulkkiparia voi auttaa normaalilla äänellä ja on työ"rauha".

Tulkkien esittämiä parannusehdotuksia: parempi kuvan laatu ja useampi kamera etäpäähän, ohjelman pitäisi olla helppokäyttöisempi, yhteyden pitäisi olla varma, tulkkeja tulee aina olla kaksi ja vuorojen tulee olla lyhyempiä.

Suurimpana ongelmana pilotoinnin aikana olivat palomuurit, jotka estivät yhteyden saamisen palvelimeen. Toisena suurena ongelmana oli yhteyden hitaus, jonka vuoksi tulkkaus jouduttiin usein keskeyttämään viiveen tullessa liian suureksi.

Testaus ilman palvelinyhteyttä

Syksyllä 2005 testattiin Marratech Pro 4.1 client-ohjelmistoa kahden tietokoneen suora-yhteydellä, ilman palvelinohjelmistoa. Tässä testauksessa oli mukana 20

11.12.2009

huonokuuloista ja kuuroutunutta. Heille tulkattiin noin 10 tuntia koulutustilaisuuksia ja luentoja. Lisäksi kahden kuukauden ajan tulkattiin lukio-opiskelua yhdelle kuuroutuneelle. Suoraan yhteyteen kahden tietokoneen välillä tarvittiin IP-osoite. Kiinteiden IP-osoitteiden puute haittasi yhteyden muodostumista ja vaikeutti ohjelmiston käyttöä.

Tulokset E-meeting -palvelukokeilusta

Pilotoinnilla saatiin osoitettua, että kirjoitustulkkaukseen voidaan toteuttaa etänä, kunhan tekniset ongelmat saadaan ratkaistua. Suurin ongelma pilotoimisen aikana olivat palomuurit, jotka usein estivät yhteyden muodostumisen ja tulkkausta ei pystytty lainkaan toteuttamaan. Toisena suurena ongelmana oli ajoittain todella hidas yhteys, jolloin viive tulkkauksessa muodostui niin suureksi, että tulkkaus jouduttiin keskeyttämään. Ongelmia tuottivat myös kuuluvuus sekä ohjelmiston käyttövaikeudet.

Erään kuuroutuneen osallistujan kommentti:

"Etätulkkaus soveltuu erinomaisesti pienempiin koulutustilaisuuksiin. Tuntuu, että on helpompi keskittyä, kun tulkki ei vie huomiota tilanteesta. Olisi kuitenkin kiva nähdä edes pieni kuvake, josta näkee tulkin. Ohjelma ja yhteys ovat toimineet hyvin ja sekä minä että kouluttaja olemme olleet tyytyväisiä."



Kuvassa etätulkkauskokeilu E-meeting -palvelulla. Etualalla näkyy puhuja, taustalla ohjelma ja kameran välityksellä tulkin kasvot.

3.2 Tulkki-ohjelma

Ensimmäisen pilotoimisen aikana esiintyneiden ongelmien vuoksi päädyttiin etsimään toisenlaista ratkaisua etäkirjoitustulkkaukseen. Uuden ratkaisun pohjaksi tilattiin esiselvitys Mobiili-etäkirjoitustulkkaus, jonka teki Petteri Huvio Prosign Oy:stä. Esiselvityksen teknisen osuuden valmisti Icareus Oy, tarkemmin Mikko Karppinen. Esiselvitys valmistui vuonna 2006.

Keväällä 2007 tehtiin Teknologian kehittämiskeskukselle (Tekes) valmistelurahoitus-anomus. Rahoitus myönnettiin alkukesästä 2007 ja Icareus Oy:ltä tilattiin

11.12.2009

etäkirjoitustulkkauksen ohjelma. Icareus Oy aloitti ohjelmointityön kesällä 2007, ja Tulkki-ohjelma valmistui syksyllä 2007.

Tulkki-ohjelmaa käytetään internetin verkkopuheluihin tarkoitettulla ilmaisella sovelluksella Skypellä. Tulkki-ohjelmassa välitetään ainoastaan ääni ja teksti, kameraa ja kuvayhteyttä ei käytetä. Ohjelmaa testattiin syksyllä 2007 ja siihen tehtiin pieniä muutoksia ennen varsinaisen pilotoimisen aloittamista.

Tulkki-ohjelman pilotoiminen käynnistyi keväällä 2008. Kolmelle kuuroutuneelle henkilölle luovutettiin kannettavat tietokoneet, joihin oli asennettu sekä Tulkki-ohjelma että Skype. Lisäksi koneissa oli erillinen mikrofoni sekä datakortti mobiiliyhteyttä varten. Samanlainen laitteistopaketti luovutettiin myös myöhemmin yhdelle opiskelijalle, jonka ammattikorkeakouluopintoja tulkattiin etänä.

Tulkeilla oli käytössään kiinteä laajakaista Kuuloliiton tiloissa Helsingin Valkeassa talossa josta he hoitivat tulkkaukset. Käytössä ollut tila oli äänieristetty, mutta kokeilun aikana tulkit kuitenkin kuuntelivat asiakkaan puhetta mieluummin kuulokkeiden kuin kaiuttimien kautta. Jokainen tulkki sai ensimmäisellä tulkkauskerrallaan opastusta ohjelman käyttöön. Lisäksi tulkkaustilassa oli kirjalliset ohjeet, joiden pohjalta pystyi käynnistämään ja käyttämään ohjelmaa. Muutaman kerran tulkit etätulkkasivat myös kannettavan tietokoneen mobiiliyhteydellä muualta kuin Valkeasta talosta.

Tulkkauksia kertyi yhteensä noin 40 tuntia ja tilanteet olivat lähinnä kokouksia ja yhdistysiltoja sekä luentoja.

Opiskelutulkkaus jatkui syksyyn 2008 asti, jolloin tulkattiin keskimäärin n. 10 oppituntia/viikko. Opiskelijalla oli edelleen Tupu-projektin laitteet käytössään, ja tulkit tulkkasivat Kuuloliiton tiloista. Asiakkaan kunta, tarkemmin kunnan sosiaalitoimi, kustansi syksyn aikana kertyneet tulkkauskulut suoraan tulkkipalvelua tuottaville yrityksille heidän laskutuksensa mukaan. Opiskelutulkkauksen aiheita olivat mm. matematiikka, oikeustiede, englannin-, ruotsin-, ja suomenkieli sekä johtaminen.

Kokemukset Tulkki-ohjelman käytöstä

Ohjelma oli sekä tulkin käyttäjien että tulkkien mielestä helppokäyttöisempi verrattuna ensimmäiseen pilotointiin E-meeting palvelulla. Palomuurit eivät olleet esteenä ja siksi yhteyden saaminen oli varmempaa. Välillä yhteys oli kuitenkin hidas, josta aiheutui viivettä tulkkaukseen.

Kuuluvuus tuotti edelleen ongelmia, sillä tulkkausta oli erilaisissa tiloissa eikä puhuja ollut aina lähellä etälaitteen mikrofonina.

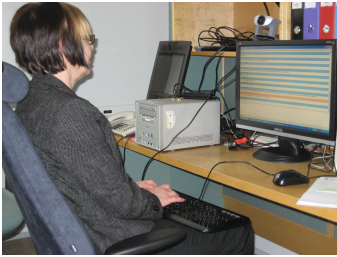
Tulkki-ohjelmassa on kaksi kirjoitusruutua, joista pienempi on tarkoitettu asiakkaalle, jotta hän voi sen välityksellä kirjoittaa viestejä tulkille. Sekä asiakkaat että tulkit, pitivät tätä toimintoa tarpeellisena.

Ohjelman ongelmana oli se, että etäkoneen tekstiruudun täytyttyä ei teksti siirtynyt eteenpäin ja asiakkaalta jäi osa tulkkauksesta näkemättä. Tulkeilla ja asiakkailla oli eri

11.12.2009

näkymä näytöllä ja sen vuoksi tulkki ei tiennyt, milloin asiakkaan monitorilla teksti ei enää siirtynyt eteenpäin. Tulkit oli ohjeistettu painamaan tavallista useammin enter-näppäintä, jotta tämä ongelma vältettäisiin. Yksikään tulkeista ei antanut palautetta, että tästä olisi

ollut haittaa tulkkaukselle. Tulkit kuitenkin esittivät toivomuksen, että asiakkaan ja tulkin näkymä näytöllä olisi identtinen, jotta tulketta voisi muokata helpommin luettavaksi.



Tulkki etähuoneessa tulkaamassa.



Asiakas mökillä etätulkausta seuraamassa.

Tulokset Tulkki-ohjelman käytöstä

Tulkki-ohjelmalla saatiin poistettua useita epäkohtia, joita oli esiintynyt ensimmäisen pilotoimisen aikana. Ennen kaikkea yhteys oli varmempi ja ohjelman käyttö huomattavasti helpompaa.

Kuuluvuus oli kuitenkin edelleen ongelma ja mikrofoniin valintaan tulisikin kiinnittää huomiota. Tulkki-ohjelman pienet puutteet pystytään luultavimmin korjaamaan ohjelmoinnilla. Myös Skype-ohjelman tietosuojaa tulisi parantaa.

Etäkirjoitustulkkaukseen liittyvä liiketoimintasuunnitelma valmistui 13.5.2008, tekijänä Petteri Huvio ProSignista. Suunnitelman mukaan Tulkki-ohjelma tulisi pystyä integroimaan valtakunnalliseen etätulkauskjärjestelmään, jolloin kirjoitustulkausta pystyttäisiin toteuttamaan kevyemmällä ohjelmistolla kuin viittomatulkkaukseen vaadittava ohjelmisto.

Kokemukset osoittivat, että etäkirjoitustulkaus on toimiva ratkaisu joihinkin tilanteisiin. Etätulkkauksella voidaan huolehtia tulkkauksesta mm. silloin, kun lähialueella ei ole saatavissa kirjoitustulkkipalvelua. Etätulkkauksella voidaan järjestää palvelua myös ns. erityistarpeisiin (englannin kielellä tai muilla vierailla kielillä), joihin ei lähialueelta löydy pätevää kirjoitustulkkiä.

Tulkki-ohjelman kehittämistyö jäi osittain kesken, eikä sitä ole otettu pysyvään käyttöön. Valtakunnallisella etätulkkihankkeella on käytössään myös etäkirjoitustulkkaukseen soveltuva ohjelma. Sen testaukset ovat parhaillaan (kevät 2009) meneillään. Jos ohjelma todetaan toimivaksi etäkirjoitustulkkaukseen, ei toista ohjelmaa sen rinnalla tarvita. Jos ohjelma ei kuitenkaan toimi tarpeen vaatimalla tavalla, tulisi Tulkki-ohjelman kehitystyötä jatkaa ja integroida se vasta kehittämistyön jälkeen valtakunnalliseen palveluun.

11.12.2009

4 Tulkinkäytön koulutus

Tavoitteena oli lisätä tietoa tulkkipalvelusta ja tulkin käytöstä sellaisille henkilöille, jotka hyötyisivät tulkkipalvelusta. Tavoitteena oli myös lisätä tietoa erilaisista tulkkausmenetelmistä ja erityisesti kirjoitustulkkauksesta. Kouluttajiksi ja tiedottajiksi haluttiin huonokuuloisia ja kuuroutuneita, jotka voisivat omien kokemustensa kautta rohkaista muita samassa tilanteessa olevia käyttämään tulkkipalvelua. Tarkoitus oli saada kouluttajia kattavasti koko maahan, ja järjestää tulkinkäytön kursseja vuosittain projektin ajan kaikissa kuulonhuoltopiireissä.

4.1 Vertaiskouluttajien koulutus

Välittömästi projektin käynnistyttyä aloitettiin tulkin käytön vertaiskouluttajien etsiminen. Apuna käytettiin Kuuloliiton aluetyöntekijöitä, jotka parhaiten tuntevat oman alueensa jäsenistöä. Lisäksi kuuroutuneiden tiedotteen kautta pyydettiin asiasta kiinnostuneita ottamaan yhteyttä. Vertaiskouluttajien koulutus käynnistyi kesäkuussa 2004 ja mukana oli 15 henkilöä eri puolilta Suomea.

Vertaiskouluttajien koulutusohjelma oli suunniteltu vietävän loppuun vuoden 2004 aikana ja se käsitti kolme kolmipäiväistä koulutustilaisuutta. Koulutukseen osallistuneiden toivomuksesta järjestettiin vielä vuoden 2005 alussa kaksi koulutustilaisuutta.



Vertaiskouluttajat.

Eturivissä vasemmalta: Ulla Virta-Rämö, Merja Asumaa, Kerttu Flink, Maria Kananen, Kyllikki Airaksinen.

11.12.2009

Takarivissä vasemmalta: Kari Karlsson, Marja Antola, Hilkka Nieminen, Erkki Keinänen, Tellervo Hoppula, Kari Laakso, Riitta Sorsa, Pirkko Hänninen, viimeisenä projektin suunnittelija Sirpa Laurén.
Kuvasta puuttuu Arja Asumaa.

Vertaiskouluttajien koulutusohjelma sisälsi seuraavat aiheet: Tupu-projekti, tulkkipalvelu, tulkkipalveluun liittyvä lainsäädäntö, Kuurosokeiden Tulkkipalvelu tutuksi-projekti, kurssista tiedottaminen ja kurssin suunnittelu, tulkkien koulutus, tulkkauksen etiikka, esiintymistaito ja kurssimateriaalit.

Juuri mainittujen aiheiden lisäksi vertaiskouluttajille järjestettiin vuosittain toiminnanohjausviikonloppu, jossa käytiin läpi heidän kokemuksiaan kurssien järjestäjinä sekä tehtiin suunnitelmia seuraavalle vuodelle.

Vertaiskouluttajien työn tueksi valmistettiin kalvosarja, jossa kerrottiin Tupu-projektista sekä tulkkipalvelusta. Sen lisäksi valmistui Tulkkipalveluopas, joka jaettiin tulkinkäytön kursseille osallistuville. Näitä materiaaleja päivitettiin jatkuvasti, varsinkin kun tapahtui muutoksia esim. vammaispalvelulaissa. Kirjoitustulkkauksesta valmistui esite ja sen lisäksi laadittiin lyhenneluettelo kirjoitustulkkauksessa käytettävistä lyhenteistä. Kouluttajat jakoivat näitä materiaaleja tiedotustilaisuuksissa sekä varsinaisissa koulutustapahtumissa. Lisäksi valmistui Tupu-projektin juliste ja esite. Esite käännettiin ruotsiksi ja englanniksi. Myös ohjeet tulkatun tilaisuuden järjestäjälle ja puhujalle valmistuivat. Kuuloliiton Kuulokynnys-verkkosivuille tuotettiin tietoa tulkkipalvelusta sekä videoklippejä eri tulkkausmenetelmistä.

Tulkinkäytön kurssit ja tulkkipalvelusta tiedottaminen

Vertaiskouluttajat järjestivät tulkinkäytön kursseja koskevat tiedotustilaisuudet yksin tai pareittain. Tulkinkäytön kursseilla he työskentelivät sen sijaan aina pareittain. He joutuivat joskus matkustamaan pitkiäkin matkoja toiselle paikkakunnalle, jotta kukaan ei joutunut yksin vastaamaan kurssista.

Kaksipäiväisiä tulkinkäytön kursseja järjestettiin yhteensä 26. Näille kursseille osallistui yhteensä 298 henkilöä. Kaikilla kursseilla oli käytössä kirjoitustulkkaus. Pohjoisin kurssi järjestettiin Ivalossa, itäisin Joensuussa ja läntisin puolestaan Vaasassa. Kursseja pyrittiin järjestämään kattavasti eri puolilla Suomea. Kursseille osallistuville kurssi oli ilmainen ja heille korvattiin tarvittaessa myös matkakulut.

Kaikilla kursseilla oli samanlainen runko. Jokainen kurssi oli kuitenkin oma kokonaisuutensa, johon vaikuttivat kouluttajien suunnittelema sisältö sekä osallistujien tarpeet ja toiveet. Kaikille kursseille pyrittiin myös saamaan alueen tulkkeskuksen edustaja kertomaan heidän toimintatavoistaan ja tulkkauspalveluistaan. Kurssilla käsiteltäviä aiheita olivat: vammaispalvelulaki ja oikeus tulkkipalveluun, tulkkipalvelun hakeminen, tulkin tilaaminen, tulkkausmenetelmät, tulkin ja tulkin käyttäjän yhteistyö, tulkkauksen etiikka, tulkkituntien määrä, tulkkaustilanteet, tulkkausjärjestelyt, tulkkien koulutus ja tulkkirekisteri, tulkkipalvelun maksaja sekä palaute palvelusta.

Tulkinkäytön kurssilaisten antamia palautteita:

11.12.2009

"Toisen kurssipäivän jälkeen osaa jo paremmin sanoa – Tullessa oli erilainen käsitys kurssista – Luulin viittomakieleksi, pikkuhiljaa alkaa selvetä?"

"Tällainen opas (tulkkipalveluopas) olisi ollut tarpeen jo aikoja sitten. Parempi myöhään!"

"Kurssi avasi silmäni monen ennestään epäselvän asian osalta ja totesin yleisen käsityksen mukaan, että tosiaankin tarvitsen moniin tilaisuuksiin tulkkia. Tähän asti olen ollut siivellä tulkkauksen seuraajana."

"Sain paljon hyödyllistä tietoa molempina kurssipäivinä. Nyt "uskaltaa" tilata helpommin tulkin, kun on tietoinen miten pitää toimia jne. Ensimmäinen kerta on aina vaikein, ylittää "kynnys" hakea apua. Hyvä kun sai tulkkipalveluoppaan, josta voi tarkistaa tietoja, joita tuli kurssilla esille. Ei jää pelkän muistin varaan/omien muistiinpanojen varaan. Kiitokset kirjoitustulkkauksen lyhenteistä, todella hyödyllistä tietoa."



Seinäjoen kurssilla tehdään tehtäviä.



Turun kurssilla tutustuttiin myös etätulkkaukseen.

Tulkinkäytön kurssien lisäksi vertaiskouluttajat tiedottivat tulkkipalvelusta myös muissa tilaisuuksissa. Ne vaihtelivat pituudeltaan 15 minuutista muutamaan tuntiin. Myös tilaisuuksien sisältö vaihteli sen mukaan, millainen ryhmä osallistui tiedotustilaisuuteen. Tilaisuuksissa oli mukana huonokuuloisia ja kuuroutuneita, paikallisyhdistysten tai kuulonhuoltopiirien aktiiveja, ikäihmisiä, kuntien työntekijöitä ja oppilaitosten opiskelijoita ja opettajia. Myös tiedotustilaisuuksissa oli useimmiten kirjoitustulkkaus, ensisijaisesti vertaiskouluttajia varten, mutta myös sen takia, että kirjoitustulkkaus tulisi tunnetummaksi ja että nähtäisiin konkreettisesti, mitä ja minkälaista se on.

Arviointi

Vertaiskouluttajien ryhmä jäi tavoitetta pienemmäksi ja osa heistä joutui henkilökohtaisista syistä lopettamaan kouluttajana toimimisen ennen projektin päättymistä. Näistä huolimatta pystyttiin toteuttamaan suuri määrä kursseja ja tiedotustilaisuuksia. Tieto tulkkipalvelusta sekä erityisesti kirjoitustulkkauksesta lisääntyi huomattavasti projektin aikana. Kursseille saatiin mukaan myös sellaisia henkilöitä, jotka eivät olleet aiemmin olleet Kuuloliiton toiminnassa mukana ja jotka näin tutustuivat vertaisiinsa. Tarvetta vastaavanlaiseen

11.12.2009

tiedottamiseen olisi myös jatkossa. Projektin päättymisen jälkeen ei nimittäin ole säännöllisesti tapahtuvaa tiedotus/koulutus-toimintaa, mutta projektin aikana tuotettu materiaali on edelleen käytettävissä.

5 Kirjoitustulkkien täydennyskoulutus

Tavoitteena oli järjestää alalla toimiville kirjoitustulkeille täydennyskoulutusta. Tarkoituksena oli nostaa kirjoitustulkkauksen laatua ja lisätä kirjoitustulkkiensa pysyvyyttä alalla, jolloin myös kirjoitustulkkiensa saatavuutta saataisiin parannettua.

5.1 Koulutukset

Kirjoitustulkkaus englanniksi: Vuonna 2005 järjestettiin Kirjoitustulkkaus – kielenä englanti, 15 opintopistettä. Koulutus järjestettiin yhteistyössä Humanistisen ammattikorkeakoulun kanssa ja toteutettiin Humakin Helsingin kampuksella. Koulutukseen osallistui 8 henkilöä. Koulutuksen aikana pyrittiin parantamaan osallistujien englanninkielen taitoa sekä harjoittelemaan kirjoitustulkkausta englanniksi. Lisäksi käsiteltiin kirjoitustulkkaukseen liittyviä asioita englanniksi, esimerkiksi tulkkauksen etiikkaa.

Kirjoitustulkkaus ruotsiksi: Vuonna 2006 käynnistettiin kirjoitustulkkauskoulutus ruotsiksi, yhteistyössä Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa (Diakin Turun yksikkö). Koulutuksen laajuus oli 20 opintopistettä. Koulutukseen osallistui yhdeksän henkilöä. Koulutus käynnistyi 8 opintopisteen peruskoulutuksella, jolla sai pätevyyden toimia kirjoitustulkkiina suomenkielellä. Ruotsinkieltä opiskeltiin 5 opintopisteen verran ja ruotsiksi tapahtuvaa kirjoitustulkkausta 7 opintopisteen verran.

Muut täydennyskoulutustapahtumat olivat kahden päivän pituisia.

Vuonna 2007 järjestettiin koulutustilaisuus, jossa kuuroutuneet ja tulkit käsitelivät ja pohtivat yhdessä kirjoitustulkkauksessa käytettäviä lyhenteitä. Kaksi päivää ei tähän laajan työmäärään riittänyt ja siksi tilaisuudessa päätettiinkin perustaa työryhmä työstämään lyhenneluetteloa. Työryhmään nimettiin sekä kuuroutuneita että tulkkeja. Työryhmä sai lyhenneluettelon valmiiksi v. 2007 ja luettelo löytyy nykyään mm. Kuuloliiton Kuulokynnys-sivustolta. Vuoden 2007 koulutustilaisuuden yhteydessä perustettiin myös Suomen Kirjoitustulkit ry, johon kuuluu vuoden 2009 lopussa 41 jäsentä.



Suomen kirjoitustulkit ry:n kotisivu:
www.suomenkirjoitustulkit.net

11.12.2009

Vuoden 2007 toisessa täydennyskoulutustilaisuudessa käsiteltiin kirjoitustulkkauksen puheen ja tekstin ristipaineissa. Vuoden 2008 täydennyskoulutuksissa aiheena olivat kirjoitustulkkauksen koskevien tutkimuksen tulokset, kirjoitustulkkauksen tilanne Norjassa sekä tulkkauksen laatu.

Arviointi

Koulutuksiin osallistujia oli suhteellisen vähän, joten koulutuksilla ei sinänsä liene vaikutusta kirjoitustulkkauksen laadun paranemiseen tai tulkkien työviihtyvyyden kehittymiseen. Kirjoitustulkki-omien yhdistyksen perustaminen tukee kuitenkin laadun kehittämistä ja tulkki-työssä jaksamista. Yhdistys on perustanut verkkosivut, joilla tiedotetaan alan ajankohtaisista asioista. Lisäksi yhdistys postittaa jäsentiedotetta, josta jäsenet saavat tietoa varsinkin kirjoitustulkkauksen koskevista asioista. Yhdistys toimii myös voimavarana yksin kentällä toimiville kirjoitustulkkauksille.

Keskeisimmäksi ongelmaksi kirjoitustulkkikursseilla englanniksi ja ruotsiksi koettiin osallistujien kielitaito. Jatkossa vastaavien kurssien pääsyvaatimuksina tulee olla riittävä kielitaito. Ruotsinkielinen kirjoitustulkkikoulutus tulee jatkumaan, sillä sen käynnistämiseen on vaikuttanut ruotsinkielinen järjestö Finska Hörselförbundet rf. Koulutus vastaa sisällöltään suomenkielistä koulutusta. Englanniksi kirjoittavien tulkki-työ koulutukselle ei ole koulutusta suunnitteilla, vaikka työelämässä ja koulutuksessa on kysyntää heille.

6 Tutkimushanke kohdetekstin ymmärrettävyydestä

Tavoitteena oli käynnistää tutkimushanke kirjoitustulkkauksen tuotoksen ymmärrettävyydestä. Tarkoituksena oli selvittää mm., millaiseen muotoon kirjoitustulkkauksen viesti tulisi tuottaa, jotta tulke (so. syntynyt kirjoitus) olisi sisällöllisesti lähdetekstiä vastaava sekä tulkkauksen seuraajan kannalta mahdollisimman helposti ja nopeasti ymmärrettävissä.

6.1 Tutkielmat

Tutkimushanke käynnistettiin yhteistyössä Tampereen yliopiston Kieli- ja käännöstieteiden laitoksen kanssa. Professori Liisa Tiittulan johdolla aloitettiin tutkimusten suunnitteleminen ja tutkimusaineiston kerääminen. Kuuloliiton Tupu-projekti toimi tässä työssä apuna ja asiantuntijana. Tutkimusten tekijöiksi kiinnostui useampi opiskelija. Helsingissä Valkeassa talossa järjestettiin toukokuussa 2006 seminaari, jossa kerrottiin tekeillä olevien tutkielmien aiheista ja alustavista tuloksista. Tupu-projektin aikana valmistui viisi kirjoitustulkkauksen koskevaa pro gradu -tutkielmaa, jotka ovat luettavissa Tampereen yliopiston sähköisessä arkistossa (<http://tutkielmat.uta.fi/>).

Valmistuneet tutkielmat:

Sari Haataja, käännöstiede (saksa)
Korjaaminen kirjoitustulkkauksessa

Virpi Salakari, käännöstiede (saksa)
Miten kirjoitustulkkauksessa syntyvä tulke eroaa puheesta ja miksi?

11.12.2009

*Maria Ohrankämmen, käännöstiede (saksa)**Viive kirjoitustulkkauksessa, KITU-ohjelma kirjoitustulkin apuvälineenä**Maija Tanhuamäki, käännöstiede (saksa)**Kirjoitustulkkauksen laadun arviointi laatukriteerien avulla**Soile Mäkiranta (ent. Yli-marttila), suomen kieli**Asiasisällön välittyminen kirjoitustulkkauksessa*

Salakarin, Ohrankämmen ja Tanhuamäen tutkielmien saksankielisistä tiivistelmistä on tehty käännökset englannin kielelle. Ne löytyvät Kuuloliiton Kuulokynnyksen verkkosivuilta: http://www.kuulokynnys.fi/sivu.php?artikkeli_id=208.

Kirjoitustulkausta on tutkittu maailmanlaajuisesti vain hyvin vähän. Siksi Suomessa tehdyt tutkimukset ovatkin herättäneet kiinnostusta myös ulkomailla. Tutkimuksista on levitetty tietoa niin Suomessa kuin pohjoismaissakin lähinnä projektin työntekijän ja Tampereen yliopiston toimesta.

6.2 Selvitys kirjoitustulkkauksen tilanteesta Suomessa

Syksyllä 2007 selvitettiin kirjoitustulkkauksen tilannetta Suomessa. Tulkkeskuksille ja tulkkipalvelua tuottaville yrityksille lähetettiin kysely, jonka tuloksena vastauksia palautui vain 20 kappaletta. Vastausprosentti jäi siis kovin alhaiseksi, mutta sekin kertoo jo itsessään jotakin kirjoitustulkkauksen tilanteesta.

Vastausten perusteella kirjoitustulkkia toimii Suomessa 82 henkilöä. Osa heistä toimii päätoimisesti ja osa tekee kirjoitustulkin työtä sivutoimisesti. Suurin osa heistä työskentelee Etelä-Suomessa. Vastaajien asiakkaina oli yhteensä noin 250 kirjoitustulkausta käyttävää henkilöä. Todellinen asiakasmäärä on kuitenkin paljon suurempi, koska 250 henkilöä viittaa vain niihin, joilla on tulkkipäätös. Kirjoitustulkki, kuten muidenkin tulkki, asiakkaita ovat kaikki tilanteessa mukana olevat henkilöt, eivät vain ne, joilla on tulkinkäyttöön oikeuttava päätös.

Eniten kirjoitustulkkauksia tilataan pääkaupunkiseudulla, jonne tulee noin 50–100 tilausta kuukaudessa. Kyselyn ajankohtana pääkaupunkiseudun vastaajat kertoivat, että tilauksia tulee niin paljon, ettei kaikkia pystytä hoitamaan. Pääkaupunkiseudun ulkopuolella tehtiin vastaajien mukaan 6,8 tulkitilausta kuukaudessa.

Lähes kaikissa vastanneissa tulkkeskuksissa oli kirjoitustulkkaukseen tarvittavat välineet, ainakin kannettava tietokone.

Arviointi

Kirjoitustulkkauksen tutkimushanke käynnistyi tavoitteiden mukaisesti. Tutkielmat on otettu oppiaineistoksi uuteen kirjoitustulkikoulutukseen ja niistä on tiedotettu alan lehdissä. Tutkielmista tehtyjen käännösten avulla tietoa on voitu jakaa myös Suomen ulkopuolelle. Tutkimukset ovat myös lisänneet kirjoitustulkkauksen arvostusta ja kiinnostusta sitä kohtaan.

11.12.2009

Projektin päätyttyä tutkimushanke jatkuu Tampereen yliopiston saamalla Suomen Akatemian tutkimusrahoituksella ja Kuuloliitto ry jatkaa sen yhteistyökumppanina.

7 Tulkkauksen etiikka

Projektin yhtenä tavoitteena oli kehittää tulkkipalvelun laatua käyttäjien toiveiden ja näkemysten perusteella sekä lisätä asiakkaiden tietoisuutta tulkkaukseen liittyvistä hyvistä toimintatavoista. Tavoitteen saavuttamiseksi tarkoituksena on ollut selvittää eri tulkkausmenetelmiä käyttävien henkilöiden toiveita erilaisissa tulkkaustilanteissa. Lisäksi on haluttu selvittää tulkkaustilanteisiin liittyviä eettisiä kysymyksiä ja niiden ratkaisumahdollisuuksia eri ryhmien (kuulovammaiset, kuulevat, tulkit) näkemysten ja tarpeiden mukaan.

7.1 Tutkimus

Tutkimus- ja selvitystyö käynnistyi lokakuussa 2004, jolloin 11 tulkinkäyttäjää kokoontui pohtimaan tulkkaukseen liittyviä hyviä käytäntöjä. Sama ryhmä kokoontui vielä tammikuussa 2005 jatkamaan aiheen käsittelyä. Tämän jälkeen suunnittelua jatkettiin ja todettiin, että aihe vaatii tarkempaa selvitystä tutkimuksen muodossa.

Tutkimuksen suunnittelu käynnistyi syksyllä 2006 ja aineiston kerääminen keväällä 2007, jolloin järjestettiin eri kohderyhmille (huonokuuloiset ja kuuroutuneet, kuurosokeat, viittomakieliset, kuulevat järjestöjen työntekijät, tulkit) ryhmähaastattelutilaisuudet. Näissä tilaisuuksissa keskusteltiin tulkkaustilanteisiin liittyvistä eettisistä kysymyksistä, kuten tulkkien vaitiolovelvollisuudesta, tulkin ja asiakkaan välisestä suhteesta sekä vastuukysymyksistä tulkkaustilanteissa. Aineistoa kertyi suuri määrä, jota on analysoitu ja työstetty muutaman vuoden ajan. Tulkkauksen etiikkaa käsittelevän tutkimuksen tulokset esiteltiin projektin loppuseminaarissa. Tutkimus julkaistaan Kuuloliiton julkaisusarjassa vuoden 2010 alkupuolella.

7.2 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen tulokset jakaantuvat viiteen osa-alueeseen: 1. Tulkin vaitiolovelvollisuus, 2. Tulkin suhde asiakaskuntaansa, 3. Tulkin pätevyys, 4. Vastuu tulkkaustilanteissa ja 5. Tulkin jäävyys.

1. Vaitiolovelvollisuus

Kaikkien haastateltujen ryhmien mielestä vaitiolovelvollisuutta ei yleisesti ottaen saa rikkoa, paitsi joissakin erityistilanteissa. Tällaisiksi tilanteiksi esitettiin enimmäkseen harvinaisempia "kovia" tilanteita, mm. rikostilanteet, erityisesti lastensuojeluun liittyvät tapaukset ja tilanteet, joissa asiakkaan henki ja terveys on vaarassa.

Tulkit kertoivat tiedostavansa milloin rikkovat vaitiolovelvollisuuden, mutta silloin heidän moraaliset arvonsa ylittävät tulkkien ammattisäännösten. Samaa perustetta käyttivät myös

11.12.2009

kaikki kuulovammaisryhmät. Esimerkiksi kuurosokeat kertoivat, että tulkin yleisen eettisen harkintakyvyn ja ihmisoikeuksien tulee mennä ammattisäännösten edelle.

Kaikkien ryhmien mielestä tulkit voivat jakaa samaan asiakkaaseen liittyviä tietoja keskenään, mutta vain, jos 1) asiat ovat tulkkaustilannetta koskevia tai helpottavia yleisiä asioita, ei henkilön persoonaan tai yksityiseen liittyviä, tai 2) jos asiakkaalta on kysytty lupa näiden tietojen jakamiseen.

Tulkin työtä helpottavia välttämättömiä tietoja erottui useita ja ne jakaantuivat joko tulkkaustilanteessa vallitseviin yleisiin tai henkilökohtaisiin tekijöihin. Yleisiksi tekijöiksi mainittiin mm.: aiheeseen liittyvä viittomisto ja henkilöviittomat, kirjoitustulkkauksen fontti, sanasto ja lyhenteet, asiakkaan istumapaikka tai aikaisemmin käsitellyt ja tulevat asiat. Henkilökohtaisiksi tekijöiksi mainittiin puolestaan: asiakkaan toimintatavat, näkö- ja liikuntakyky, kommunikaatiomenetelmät, maneerit, vastaanottotavat, kielitaito, liikkumistavat tai oppaan tarve.

Vaitiolovelvollisuutta ei pidetty yleisesti ottaen esteenä jonkin välttämättömän tiedon saannille. Jos tiedot kuitenkin siirtyvät tulkilta toiselle, painotus tulisi olla selkeästi tulkkaustilannetta koskevissa yleisissä asioissa.

2. Tulkin suhde asiakaskuntaansa

Tulkkien toivottiin pitävän yhteyttä asiakaskuntaansa myös vapaa-ajallaan, mutta se ei ole velvollisuus. Yhteydenpidolle nähtiin sekä positiivisia että negatiivisia seurauksia. Positiivisina asioina pidettiin mm. seuraavia: ymmärtää, miten kieli kehittyy (esim. slangi); kasvattaa yhteisön ja kulttuurin tuntemusta; tulee avarakatseisemmaksi; oppii tuntemaan asiakkaidensa "käsiä"; tietää, mistä yhteisössä puhutaan ja mitä yhteisössä tapahtuu tai että yhteydenpito tekee työskentelystä sujuvampaa, jos asiakas ja tulkki ovat toisilleen tuttuja. Negatiivisina asioina pidettiin puolestaan seuraavia asioita: jos asiakas on tuttu, joutuu tulkki jatkuvasti miettimään, mitkä asiat on kuullut työtehtävissä ja mitkä taas vapaa-ajalla ollessaan; puolueellisuus, eli jos tulkki ja asiakas tulevat tilaisuuteen yhdessä, muut saattavat luulla tulkin olevan asiakkaan puolella, esim. jos muut osallistujat eivät ole tietoisia tulkin roolista tai he eivät luota tulkin vaitiolovelvollisuuteen; tulkki saattaa hoitaa sosiaalisia suhteitaan töiden lomassa; jos kaveri/asiakas ei osaa erottaa toisistaan työ- ja kaverisuhdetta tai yhteydenpidon negatiivisena seurauksena tulkki voi saada tietynlaisen leiman, jos hän tulkkaustilanteen jälkeen jää juhlimaan asiakkaiden kanssa.

Lähes kaikkien ryhmien mielestä tulkilta onnistuu yleensä ammattiroolin ja vapaa-ajan roolin erottaminen toisistaan. Eri mieltä olivat kuitenkin kuuroutuneet ja huonokuuloiset, joiden mukaan tulkeilla eivät roolit pysy aina erillään. Pääsääntöisesti kaikkien vastaajaryhmien mukaan muille ihmisille tulkin roolin erottaminen vapaa-ajan roolista saattaa olla vaikeaa.

Läheistä tulkkia pidettiin sekä hyvänä että huonona asiana. Kaikkien vastaajaryhmien mielestä läheisen tulkin tai ns. ystävä-tulkin tilaaminen esimerkiksi lääkäriin, velka-asioiden hoitoon tai muihin henkilökohtaisiin tilanteisiin riippuu tilanteesta tai asiasta. Positiivisina asioina läheiselle tulkille pidettiin: luottamusta, tulkilta saatavaa tukea, tilanteen sujuvuutta tai että pidemmän asian hoitaminen sujuu paremmin, koska tulkilla on jo valmiiksi tietoa

11.12.2009

aiemmin tapahtuneesta. Negatiivisina asioina pidettiin puolestaan sitä, että joudutaan jatkuvasti käyttämään samaa tulkkia, koska ei haluta useamman tulkin tietävän henkilökohtaisia asioita. Lisäksi pelätään juoruamista eli sitä, että henkilökohtaiset asiat tulevat yhteisön tietoon, koska tulkki kuuluu yhteisön ”sisäpiiriin”. Tulkin läheisyyden pelättiin haittaavan myös olemassa olevaa ystävyyssuhdetta tulkin ja asiakkaan välillä.

3. Tulkin pätevyys

Haastateltavat eivät juuri korostaneet tulkin eettistä pätevyyttä luonnehtiessaan tulkin yleistä pätevyyttä, poikkeuksena viittaukset kahteen viittomakielentulkin ammattisäännösten kohtaan. Eettisen toiminnan sijaan tulkin pätevyyttä määriteltiin mm. seuraavasti: viittomakieliset tarkastelivat tulkin pätevyyttä siten, kuinka hyvin tulkki ymmärtää asiakkaan viittomista; huonokuuloisten ja kuuroutuneet ajattelivat tilanteen olevan onnistunut, jos tilanne oli sujunut niin kuin he olisivat halunneet sen sujuvan, kun taas kuurosokeat korostivat kuvailun merkitystä.

Tulkin pätevyyden määrittelyyn vaikuttaa useampi taho: Ensiksi määrittelyn tekee tulkin tilaaja (asiakas), joka ilmoittaa minkälaisesta tilaisuudesta on kysymys, minkä tasoinen tilaisuus ja mahdollisesti tulkkiin liittyviä toiveita. Toiseksi määrittelyä tekee joko tulkin työnantaja tai tulkkikeskus. Kolmanneksi määrittelyn tekee tulkki itse, joka arvio oman pätevyytensä suhteessa ko. tilaisuuteen. Enemmistö haastatelluista ryhmistä esitti, että tulkin tulee arvionsa jälkeen kieltäytyä keikasta, jos hän ei mielestään pysty tarjoamaan riittävän korkealaatuista tulkkausta. Neljänneksi asiakas arvioi vielä kertaalleen tulkin pätevyyttä, joko tulkkaustilanteessa tai tilanteen jälkeen.

Kaikkien haastateltavien mukaan henkilökohtaisesti vaikeissa, vaativissa ja tärkeissä tilaisuuksissa (esim. lääkärissä, luennolla, työasioissa) tulkin ammattitaidon merkitys korostuu. Tulkin tulee osata välittää asiat juuri sellaisessa muodossa kuin asiakkaat ne ilmaisevat. Tällöin tilaisuuden asiasisällöllä on suuri merkitys, asian takia tilaisuuteen on menty. Vähemmän tärkeät tilanteet (esim. kaupassa käynti tai sukujuhlat) ovat luonteeltaan toisenlaisia ja siksi niihin riittää ns. ”huonompikin” tulkki. Esimerkiksi sukujuhliin mennään sosialisoitumaan ja juhlimaan, ei tilaisuuden asiasisällön takia.

Sytä, miksi ”huono” tulkki ei ole välttämättä hyväksi, oli monia: asiakas saattaa oppia väärin (opiskelutilanne) tai tilanne voi olla muuten epäsuotuisa, kun tulkkaus ei onnistu; solidaarisuus ammattiryhmää kohtaan – riittämättömien taitojen varassa tehty tulkkaus saattaa leimata koko ammattiryhmän; esimerkiksi rahoitusta tms. haettaessa tulkin ammattitaidottomuus voi johtaa siihen, että rahoitusta ei saada; kuurosokeilla tulkkauksessa on kysymys kokonaisuudesta, pelkkä taktiilimenetelmän osaaminen ei riitä vaan tärkeitä on myös kuvailu ja opastaminen.

Mitä sitten voidaan tehdä, jos tulkki huomaa vasta tulkkauksen alettua, että hänen ammattitaitonsa ei riitä? Vaihtoehtoisia ratkaisuja tuli useampia: tulkki kertoo pätemättömyytensä ja tämän jälkeen asiakas päättää jatkaako tulkki vai ei; tulkki jättää sen osan tilaisuudesta tulkkaamatta, johon hänen taitonsa eivät riitä; tulkkiparin ollessa kyseessä, vain toinen tulkkaa; yksilötulkkia käytetään yleistulkkina tai vaihdetaan tulkkausmenetelmää, esim. kirjoitustulkkaus vaihdetaan viitotuksi puheeksi (ottaen

11.12.2009

huomioon, että asiakas ja tulkki osaavat ko. kommunikaatiomenetelmän) tai että viitotusta puheesta vaihdetaan viittomakieleen tai päinvastoin.

4. Vastuu tulkkaustilanteissa

Vastuukysymyksiä tulkkaustilanteessa eriteltiin jaotteleamalla vastuutahot neljään eri ryhmään: **1. tulkki:** tulkkaa yleisesti ottaen asiakkaiden välistä keskustelua, **2. asiakkaat:** kuulevat, viittomakieliset, huonokuuloiset ja kuuroutuneet sekä kuurosokeat, **3. puhuja/viittoja:** luonnollisesti myös tulkin asiakas, mutta tulkkausprosessin kulun ymmärtämisen helpottamiseksi haluttiin lähde, eli puhuja/viittoja erottaa asiakkaista omaksi osatekijäksi ja **4. kaikki:** mistä jokainen tilaisuudessa oleva on yhteisesti vastuussa.

Kaikkien ryhmien mielestä **tulkin** keskeisin vastuu on hoitaa oma tehtävänsä, eli tulkkaminen ja viestin välittäminen. Lisäksi korostettiin, että tulkin tulee: korjata väärinymmärryksiä, tuoda ymmärtämisongelmat selkeästi esiin ja pyytää tarvittaessa toistamaan, välittää realistista kuvaa asioista ja henkilöistä, viittoa ja sormittaa oikein sekä ymmärtää, mitä tulkkaa.

Kaikkien ryhmien mielestä **asiakkaan** vastuu kiteytyy omien asioiden hoitamiseen. Lisäksi korostettiin esimerkiksi, että asiakas: tarkistaa puhujalta/viittojalta asian oikeellisuuden; on itse aktiivinen ja kysyy, jos ei ymmärrä; on itsenäinen eli ottaa tiedot vastaan ja vastaa asioista itsenäisesti; viittoo rauhallisesti ja selkeästi, että tulee ymmärretyksi ja että asiakas huomauttaa puhujalle jos hän puhuu tulkille, eikä asiakkaalle.

Kaikkien ryhmien mielestä **puhujan/viittojan** tulisi olla vastuussa omasta asiastaan. Lisäksi korostettiin esimerkiksi, että puhujan/viittojan tulee: tarkistaa menikö tulkkaus oikein tai ilmaisiko hän asiansa riittävän selkeästi, niin että asia menee perille; toimiiko yhteistyö tulkin kanssa ja että puhuja/viittoja kohdistaa puheensa ja tekemisensä sille, ketä asia koskettaa.

Kaikki tulkkaustilanteessa olevat ovat vastuussa tilanteesta kokonaisuudessaan ja siitä, että esitettävät asiat välittyvät mahdollisimman samanlaisina, riippumatta kielestä tai kommunikaatiomenetelmästä.

Kaikkien haastateltujen ryhmien mielestä tulkkaustilanteessa mukana olevien (tulkki, lähde ja asiakkaat) vastuu vaihtelee asiakasryhmien kesken, esimerkiksi jos kyseessä ovat lapset, iäkkäät tai kehitysvammaiset. Puhujan (esim. lääkäri) tulisi käyttää sellaista kieltä, jonka vastaanottaja (esim. lapsi) ymmärtää. Vaihtoehtoisesti tulkkien tulee olla valppaita vaaratilanteissa, eikä ajatella, että olen vain tulkki ja hoidan tulkin tehtäviä.

5. Tulkin jääviys

Jäävillä tarkoitetaan esteellistä henkilöä, tässä tutkimuksessa tulkkia, jolla on sellainen läheinen suhde käsiteltävään asiaan tai siinä asianosaisina esiintyviin henkilöihin, ettei hän juridisesti tai moraalisesti voi tulkata. Esimerkiksi jos tulkin tiedetään olevan kiinnostunut asunnosta, jonka ostamista käsitellään tulkkaustilanteessa, on hän jäävi toimimaan tilanteessa tulkkina.

11.12.2009

Kaikkien haastateltavien ryhmien mielestä kuka tahansa tulkkaustilanteessa oleva voi tuoda esille tulkin jääviyden. Asian esille tuoja voi olla tulkki itse, tulkin tilaaja ja/tai muut asiakkaat ja tilaisuudessa läsnä olevat. Kun tulkin jääviys tulee esille, on vaihtoehtoisia menettelytapoja useita: Tulkki voi esimerkiksi ilmoittaa oman jääviytensä etukäteen, koskee se sitten koko tilaisuutta tai vain yhtä osaa siitä. Vaihtoehtoina on tällöin ottaa tilaisuuteen toinen tulkki tai jos kyseessä on paritulkkaus, voi toinen parista tulkata sen osuuden, johon toinen on jäävi. Jos tulkkeja on vain yksi, hän voi poistua tilasta ko. asian käsittelyn ajaksi. Seurauksena on tällöin se, että ko. asiaa ei tulkata ja joko asia käsitellään myöhemmin tai asian käsittely tulee hoitaa jotenkin muuten. Esimerkiksi tilaisuudessa mukanaolevat voivat yrittää kommunikoida jollakin toisella tapaa, vaikkapa kirjoittaen tai viittoen, jos osaavat. Vaihtoehtoisesti tilaisuus, esimerkiksi kokous, voidaan joutua siirtämään myös kokonaan toiseen ajankohtaan, jos jäävitöntä tulkkia ei ole saatu.

Myös tulkin jääviydestä johtuvat seuraukset ovat moninaiset. Äärimmäisin esimerkki on se, että asiakkaalla ei ole ko. tilaisuudessa tulkkia lainkaan. Esimerkiksi bisnesmaailmassa, mutta myös muillakin aloilla, jos jotakin asiaa ei voida käsitellä tulkin jääviyden takia, voidaan ei-toivottu henkilö (tulkin käyttäjä) saada ko. asian käsittelystä pois. Jos tulkki jostain syystä joutuu kuitenkin tulkkaamaan tilaisuudessa, jossa hän itse tai muut epäilevät hänen jääviyttään, ovat seuraukset negatiiviset kaikille osapuolille. Tulkin voi olla esimerkiksi vaikea keskittyä tulkkaamaansa ja hän saattaa kiusaantua, kun häneen kiinnitetään huomiota. Tämä puolestaan vaikuttaa väistämättä heikentävästi tulkkauksen laatuun. Tilaisuuteen osallistujat eivät myös välttämättä uskalla sanoa kaikkea, mitä haluaisivat, koska he saattavat ajatella, että tulkkaakohan tulkki niin kuin pitää. Jäävinä tulkkaamisen seuraukset eivät vaikuta pelkästään tulkkaustilanteen sujumiseen, tilanteessa olijoihin, vaan myös tulkkien ammattikunnan arvostuksen laskemiseen. Siksi tulkin tulisikin ottaa huomioon oma jääviytensä ja kieltäytyä tulkkauksesta, jos jääviydellä on selkeitä perusteita.

Kaikkien ryhmien mielestä tulkin jääviyden esille nostaminen koettiin tärkeäksi. Tulkin jääviys tulisi tuoda esille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tulkit, mutta myös muut ryhmät, kertoivat, että jääviyden esiin nostamista ei kuitenkaan aina tapahdu, vaan tulkit sinnittelevät jääveinä läpi tulkkaustilanteen. Tähän saattavat vaikuttaa henkilökohtaiset kytkökset, rohkeus sekä ammattitaito, joiden puute vaikeuttaa jääviyden esille ottamista. Myös asiakkaat eivät aina uskalla tai kehtaa tuoda tulkin jääviyttä esille, kollektiivisen päätöksen ilmoittaminen on sen sijaan helpompaa.

Arviointi

Tulkkauksen etiikkaa koskevan tutkimus- ja selvitystyön aikana on onnistuttu osallistamaan suuri määrä ihmisiä, jotka ovat päässeet keskustelemaan ja pohtimaan monia vaikeitakin tulkkaustilanteisiin liittyviä eettisiä kysymyksiä. Osallistuvia ryhmiä ovat olleet tulkit, tulkkiopiskelijat, kuulevat tulkinkäyttäjät sekä huonokuuloiset ja kuuroutuneet että viittomakieliset ja kuurosokeat tulkinkäyttäjät. Keskustelut ovat saaneet positiivista palautetta ja tämän tyyppisille keskustelutilaisuuksille olisi kysyntää myös jatkossa. Tutkimuksen julkaisun jälkeen raporttia voidaan käyttää tulkkauksen etiikan jatkokeskustelujen pohjana ja yhtenä kirjallisuuslähteenä esimerkiksi tulkkeja kouluttavissa oppilaitoksissa. Lisäksi tutkimus antanee aihetta pohtia viittomakielentulkkien

11.12.2009

ammattisäännösten päivittämisen tarvetta ja tarjonnee tälle keskustelulle mutu-tietoa pidemmälle menevän pohjan.

8 Muut projektin tulokset

Projektin varsinaisten tavoitteiden lisäksi saatiin kaksi merkittävää tulosta koskien kirjoitustulkkauksia. Kuurojen Liitto ry, Suomen Kuurosokeat ry, Kuuloliitto ry, Humanistinen ammattikorkeakoulu ja Diakonia-ammattikorkeakoulu aloittivat kirjoitustulkkikoulutuksen suunnittelun. Koulutusta muutettiin siten, että se antaa valmiudet toimia kirjoitustulkkina huonokuuloisten ja kuuroutuneiden lisäksi myös viittomakielisille ja kuurosokeille henkilöille. Uusi 20 opintopisteen koulutus käynnistyi syksyllä 2007 Humanistisen ammattikorkeakoulun avoimena amk-kurssina. Koulutus muutettiin syksystä 2009 alkaen 30 opintopisteen erikoistumisopinnoiksi, jotka järjestää Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Samanaikaisesti koulutuksen uudistuksen kanssa suunniteltiin yhdessä edellä mainittujen tahojen kanssa kirjoitustulkkauksen tulkkirekisterikoetta. Rekisterikoe vastaa sisällöltään muita alan rekisterikokeita (viittomakieli, viitottu puhe, kuurosokeat). Rekisterikokeella testataan tulkkauksaitoa luento- ja asioimistilanteessa ja siihen kuuluu eettinen pohdinta sekä nopeuskoe. Kirjoitustulkkikurssin päättyessä hyväksyttävästi suoritettuna rekisterikokeen jälkeen voi ko. henkilö anoa pääsyä kuulovammaisalan järjestöjen ylläpitämään tulkkirekisteriin.

9 Projektin kokonaisarvio

Kokonaisuutena projekti toteutui hyvin. Projektin aikana tuotettiin paljon aineistoa, joita voidaan käyttää myös projektin päätyttyä. Samoin osa projektin käynnistämistä toiminnoista jatkuu projektin päätyttyä.

Vaikka projektin kaikkia tavoitteita ei täysin saavutettu, saatiin projektin jokaisella osa-alueella toteutettua ainakin osa tavoitteista. Projektin keskeisimpiä tavoitteita oli kirjoitustulkkauksen edistäminen. Siihen pyrittiin tiedottamalla ja tutkimuksen käynnistämällä. Tiedottamisessa vertaiskouluttajat tekivät suuren työn ja tieto tulkkipalvelusta ja kirjoitustulkkauksesta saavutti suuren määrän ihmisiä. Suomen kirjoitustulkit ry jatkaa tätä työtä omien kanaviensa kautta ja tukee siten Kuuloliiton työtä. Kirjoitustulkkauksen tutkimushankkeessa valmistuneet tutkielmat on otettu oppiaineistoksi uuteen kirjoitustulkkikoulutukseen. On erinomaista, että tutkimus aiheesta jatkuu edelleen Suomen Akatemian rahoituksella.

Kirjoitustulkkaukseen liittyy myös projektin toinen tärkeä tavoite eli etätulkkauksen käynnistäminen. Etätulkkauksesta hankittiin paljon kokemusta ja saatiin kehitettyä ohjelma, jolla etätulkkauksia voidaan toteuttaa. Ohjelmaan tulee kuitenkin tehdä muutoksia, jotta se voitaisiin ottaa pysyvään käyttöön.

Projektin päätösseminaari järjestettiin 7.11.2008 Valkeassa talossa, johon osallistui noin 100 henkeä. Päätösseminaarissa esiteltiin kaikkien projektin osa-alueiden tuloksia.