

# ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

Kuulovammaiset

## Sisällys

|                                                                   |   |
|-------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Keskeisimmät asiat kuulovammaisen asiakkaan kohtaamisessa..... | 2 |
| 2. Johdanto .....                                                 | 3 |
| 3. Kuulovammaiset asiakastilanteissa.....                         | 4 |
| 4. Selkeä puhe .....                                              | 4 |
| 5. Huulioluku .....                                               | 5 |
| 6. Kuulovammaisten tiedonsaanti .....                             | 6 |
| 7. Tulkkauspalvelu.....                                           | 7 |

# 1. Keskeisimmät asiat kuulovammaisen asiakkaan kohtaamisessa

- Käytä selkeää puhetta, puhu rauhallisesti ja hyvin artikuloiden
- Puhu suoraan asiakkaalle, älä tietokoneen suuntaan tai papereihin katsoen
- Huolehdi valaistuksen riittävydestä
- Huolehdi tilan hyvästä akustiikasta
- Rauhoita tila muista äänilähteistä, sulje radio ja muut taustamelua tuottavat lähteet
- Huomioi asiakkaan käyttämät kuuntelun apuvälineet
- Varmista tarvittaessa asioiden perillemeno kirjoittamalla
- Tulkkaustilanteessa puhu suoraan asiakkaalle, älä tulkille. Anna kaikki materiaali asiakkaalle.



*"Usein lääkärille meno jännittää jo etukäteen, kun mietin, että kuulenko lääkärin kutsuvan minua. Koen hankalina ne tilanteet, jolloin lääkäri kirjoittaa samaan aikaan tietokoneelle, kun puhuu minulle. Tai joskus lääkäri pitää kättä suun edessä niin, että en näe hänen suutaan. En saa silloin kaikesta hänen puheestaan selvää, enkä aina kehtaa kysyä uudelleen."*

Viola, 78 v

## 2. Johdanto

Tämä materiaali on tarkoitettu henkilöille, jotka kohtaavat asiakaspalvelutilanteissa kuulovammaisia henkilöitä. Materiaalia on pyydetty erityisesti lääkäriopiskelijoiden koulutukseen, mutta se soveltuu myös muihin tilanteisiin.

Kuulovammaisten ryhmistä yleisimmät ovat huonokuuloiset, kuuroutuneet ja kuurot. Selkeästi suurimpaan ryhmään (noin 800 000 henkilöä) kuuluvat huonokuuloiset käyttävät usein apuvälineenä kuulokojetta tai sisäkorvaistutetta ja/tai muuta kuuntelun apuvälinettä yhdessä kuulokojeen tai sisäkorvaistutteen kanssa. Tällaisia apuvälineitä ovat esimerkiksi induktiosilmukat ja ryhmäkuuntelulaitteet.

Huonokuuloiset kommunikoivat useimmiten puheella, kun taas viittomakieliset kuurot viittomakielellä.

Lähes kaikki kuulovammaiset hyötyvät tulkkauksesta. Huonokuuloiset ja kuuroutuneet käyttävät pääasiassa kirjoitustulkkausta, jossa kaikki tilaisuudessa kuultu kirjoitetaan luettavaan muotoon.

Ohessa linkit kahteen lyhyeen opastusvideoon, joista toisessa on huonokuuloinen ja toisessa viittomakielinen asiakas.

[Asiakkaan arvokas kohtaaminen "kuulovammaiset"](#)

[Asiakkaan arvokas kohtaaminen "viittomakieliset"](#)

Videot on tuotettu vuonna 2013 Seinäjoen Ammattikorkeakoulun, Vammaispalveluhankkeen, Kaste-ohjelman sekä eri järjestöjen ja yhdistysten kanssa yhteistyönä. Kuuloliitto ry on ollut mukana tuottamassa *Asiakkaan arvokas kohtaaminen "kuulovammaiset"* -videota. YouTubesta löytyy yllä olevien videoiden lisäksi myös neljä muuta *Asiakkaan arvokas kohtaaminen asiakastilanne* -videota.

### 3. Kuulovammaiset asiakastilanteissa

Edellä mainituissa videoissa tulevat selkeästi esille perusasiat, jotka on syytä ottaa huomioon asiakastilanteessa kuulovammaisten kanssa. Muutamia asioita haluamme kuitenkin tarkentaa:

- Ensinnäkin videota ei ole tekstitetty, koska sen ensisijaisena kohdeyleisönä ovat asiakaspalvelijat, eivät kuulovammaiset itse. Lisäksi seitsemän vuotta sitten ei ollut tekstityksestä samanlaista velvoitetta kuin tänä päivänä ([Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta](#)).
- Asiakaspalvelutilanteessa myös muutkin taustamelua aiheuttavat lähteet kuin radio on syytä sammuttaa tai minimoida, samoin kuin esimerkiksi projektorit, ilmastointilaitteet tai muiden ihmisten puhe (tarvittaessa siirryttävä toisaalle).
- On myös huolehdittava valaistuksen riittävydestä, varsinkin asiakaspalvelijan kasvojen tulee näkyä selkeästi.
- Kuulovammainen asiakas saattaa käyttää kuulokojeen lisäksi myös muita kuuntelun apuvälineitä.
- Ensimmäisessä videossa (kuulovammaiset) mainitaan selkeä puhe, josta on kohdassa 4. tarkempi ja konkreettisempi määrittely.
- Monet kuulovammaiset asiakkaat käyttävät huuliolukua täydentääkseen kuulemaansa tai ymmärtääkseen puheen sisällön (ks. huulioluvun määrittely kohdassa 5.). Siksi selkeän puheen lisäksi asiakaspalvelijan on syytä puhua aina kohti asiakasta (katsekontakti), eikä esim. tietokoneelle samaan aikaan kuin kirjoittaa.
- Jos epäilet, että viestisi ei mennyt perille, kirjoita tärkeät asiat paperille, näytölle tai mobiililaitteeseen.

Kuuloliiton työelämää käsittelevässä Kuulolla työssä -sivuston videoissa on myös tietoa kuulovammaisen kanssa toimimisesta:

- [Kuulolla työssä: Huomioi huonokuuloinen](#)
- [Kuulolla Työssä: Työtilat](#)

### 4. Selkeä puhe

Selkeä puhe on rauhallista ja hyvin artikuloitua niin, että jokainen sana erottuu hyvin toisistaan. Puheessa on kuitenkin vältettävä yliartikulointia ja sanojen venyttämistä.

Suurimmalla osalla ihmisistä on kokemus tilanteesta, jossa puhujan puheesta on saanut selvää pinnistelemättä, arvailematta tai päättelemättä. Tällaisessa tilanteessa kuunteluolosuhteet ovat olleet todennäköisesti kunnossa – esim. kuuntelemista häiritsevää taustahälyä, kuten taustamusiikkia tai liikenteen melua ei ole esiintynyt. Vieläkin suuremmassa roolissa viestin ymmärtämisen näkökulmasta on oletettavasti ollut kuitenkin puhujan puhetapa. Se on ollut selkeää, rauhallista ja hyvin artikuloitua. Nämä kaikki ovat selkeän puheen tunnusmerkkejä.

## Selkeään puheeseen sisältyy:

- selkeä huulio: jokainen sana erottuu hyvin toisistaan
- pää paikallaan: liikkuvan puhujan huulion lukeminen on hankalaa
- huolellinen artikulaatio: sanat lausutaan loppuun saakka ja suuta avataan riittävästi välttämättä kuitenkin yliartikuloimista
- puheen suunta: puhe suuntautuu suoraan kohti kuulijaa
- rauhallinen puhenoisuus: puherytmi ei laahaa, mutta ei ole liian nopeakaan
- sopiva äänenvoimakkuus: puheen voimakkuutta säädellään tilan koon, akustiikan, taustahälyn sekä kuulijoiden määrän ja etäisyyden suhteen
- eleet, ilmeet ja äänenpaino: vastaavat puheen sisältöä
- katsekontakti kuulijoihin: puhutaan kuulijoita kohti, jotta kuulemista voidaan tukea visuaalisella informaatiolla
- riittävästi taukoja: lauseet ja asiayhteydet erottuvat selkeästi toisistaan
- kuulijoiden tarkkaileminen: puhetapaa tai lauseen sanajärjestystä muutetaan tarpeen vaatiessa

## 5. Huulioluku

- Huulioluku tarkoittaa puheen sisällön päättelystä puheen näkyvistä piirteistä kuten huulten, kielen ja leuan liikkeistä. Päättelyä täydennetään eleiden, ilmeiden, kehonkielen ja tilannevihjeiden perusteella.
- Huulioluku tukee puheen ymmärtämistä, vaikka ei kuulisikaan puhujan ääntä.
- Huulioluvussa monet äänteet näyttävät samoilta, eivätkä kaikki äänteet ole havaittavissa. Esimerkiksi korkeataajuiset konsonantit k, p, t ja s, joita on vaikea tunnistaa pelkästään kuulemalla, voidaan usein ymmärtää paremmin huuliolta. Vain 50 prosenttia suomen kielen äänteistä on näönvaraisesti erotettavissa. Erehtymisen mahdollisuudet ovat siis suuret.
- Puheen ymmärtäminen huulioluvulla tuettuna toimii parhaiten kahdenkeskisessä kommunikaatiossa. Kokous- ja ryhmätilanteissa, joissa on useampia henkilöitä, vaikeutuu huulioluvun seuraaminen huomattavasti.
- Valaistuksen on kohdistuttava puhujan kasvoihin, eikä se saa tulla esimerkiksi hänen takaansa.
- Kasvojen tulisi olla samalla tasolla, seisovan on vaikea saada selvää istuvan huuliosta. Etäisyys puhujaan ei saisi olla kovin pitkä, mutta ei liian lyhytkään.
- Jos joudut käyttämään kasvomaskia, selvitä voiko yksikkönne tilata sellaisia, joissa suun ympärys on läpinäkyvän muovin takana (ks. kuva).



Lähde: <https://safenclear.com/product/communicator-box/>

Monissa tilanteissa, kuten asiakaspalvelutilanteissa, kuulovammainen voi kokea tiedonsaannin joko täysin kakofonisena sekamelskana tai sitten sujuvana ja ymmärrettävänä kokonaisuutena. Se, kumpaan tulokseen päädytään, riippuu lähes yksinomaan ympäristöstä ja siinä toimivista ihmisistä. Asiaa havainnollistaa seuraava kuva.



## 7. Tulkkauspalvelu

Tulkkauspalvelulain mukaan tulkkauspalveluun on oikeus henkilöllä, jolla on kuulovamma, kuulonäkövamma tai puhevamma ja joka tarvitsee tulkkausta. Kela myöntää hakemuksesta tulkkauspalvelua ao. asiakasryhmille ja tulkkauspalvelupäätös (oikeus käyttää tulkkia) on voimassa toistaiseksi. Tulkkausta voi käyttää kaikilla elämän alueilla: esimerkiksi asioinnissa (mm. lääkärissä), työssä, kokouksissa, harrastuksissa, vapaa-ajan tapaamisissa, opiskelussa.

Huonokuuloiset ja kuuroutuneet käyttävät tulkkauksessa yleensä kirjoitustulkkausta tai viitotun puheen tulkkausta ja viittomakieliset kuurot pääsääntöisesti viittomakielen tulkkausta. Kuulonäkövammaisilla on käytössään useampia tulkkausmenetelmiä.

Lisätietoa tulkkauspalvelusta: [www.kela.fi/vatu](http://www.kela.fi/vatu)

Lisätietoa huonokuuloisten ja kuuroutuneiden käyttämisestä tulkkausmenetelmistä: [Opas tulkkauspalvelusta](#)

Viittomakieliset kuurot: [www.kuurojenliitto.fi](http://www.kuurojenliitto.fi)

Kuulonäkövammaiset: [www.kuurosokeat.fi](http://www.kuurosokeat.fi)

### Miten toimia, kun paikalla on tulkki

- Puhu normaalilla puhenopeudella ja puheäänellä.
- Puhu suoraan asiakkaalle, älä tulkille.
- Anna reseptit ja muut tarvittavat paperit suoraan asiakkaalle, älä tulkille.
- Tulkki on puolueeton viestin välittäjä, joka tulkkaa kaiken tilanteessa puhutun.
- Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana.
- Tulkilla on ehdoton vaitiolovelvollisuus.

Aina asiakkaiden tulkkaustilauksiin ei löydy tulkkia. Tällöin keskustelua voi käydä esimerkiksi tietokoneen ruudulla, kännykän näytöllä tai käyttää kynää ja paperia.

### Tulkkaus terveydenhuollossa ([www.kela.fi/vatu](http://www.kela.fi/vatu))

Terveydenhuollon (esim. sairaalan) tulee mahdollisuuksien mukaan järjestää asiakkaalle tulkki silloin, kun se lähettää asiakkaalle kutsun esimerkiksi

- toimenpiteeseen
- tutkimuksiin
- laboratorioon
- röntgeniin.

Näissä tilanteissa terveydenhuollon yksiköllä on etukäteen tiedossa, että asiakas tarvitsee tulkkia. Sillä on siis mahdollisuus järjestää tulkki ajoissa.

### Asiakas tilaa itse tulkin:

- jos asiakas varaa ajan lääkärille
- jos asiakas joutuu sairaalahoitoon hätätilanteessa (esim. saa sairauskohtauksen ja viedään sairaalaan). Jos asiakas joutuu viipymään sairaalassa pidempään, vastuu tulkin järjestämisestä siirtyy terveydenhuollolle siitä hetkestä, josta lähtien sillä on mahdollisuus järjestää asiakkaalle tulkki.

➔ Tulkin tilaamiseen saa neuvoja Kelan vammaisten tulkkauspalvelukeskuksesta:  
[www.kela.fi/vatu](http://www.kela.fi/vatu)

## **Yhteystiedot**

### **Lisätietoja**

Kuuloliitto ry

Ilkantie 4, 00400 Helsinki

p. (09) 580 3830

[www.kuuloliitto.fi](http://www.kuuloliitto.fi)

### **Kuuloliiton neuvontapuhelin**

maanantaisin klo 9.00–15.00

p. (09) 580 3370