

**VIESTINTÄHAASTEET KUUROJEN JA KUULEVIEN  
YLIOPISTO-OPISKELIJOIDEN KESKINÄISESSÄ  
VIESTINNÄSSÄ**

Pieta Haatainen

Puheviestinnän pro gradu -tutkielma

Kevät 2013

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty HUMANISTINEN	Laitos – Department VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä – Author Pieta Haatainen	
Työn nimi – Title VIESTINTÄHAASTEET KUUROJEN JA KUULEVIEN YLIOPISTO- OPISKELIJOIDEN KESKINÄISESSÄ VIESTINNÄSSÄ	
Oppiaine – Subject Puheviestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Kevät 2013	Sivumäärä – Number of pages 72
Tiivistelmä – Abstract	
<p>Tässä tutkielmassa selvitetään kuurojen ja kuulevien yliopisto-opiskelijoiden kokemuksia viestintähaasteista heidän keskinäisissä työskentelytilanteissaan. Tavoitteena on ymmärtää ja kuvata opiskelijoiden viestintäodotuksia, heidän kokemiaan viestintähaasteita ja niihin löydettyjä ratkaisuja sekä heidän kokemuksiaan viestinnän mukauttamisesta. Tutkimusta varten haastateltiin yhdeksää Jyväskylän yliopiston opiskelijaa, viisi kuuroa ja neljä kuulevaa. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina teemahaastattelun menetelmin. Kerätty aineisto analysoitiin teemoitellen.</p> <p>Opiskelijat olivat kokeneet viestintähaasteita erityisesti vuorovaikutuskumppanin viestinnän ymmärtämisessä, tulkkauskäytännöissä, puheenvuorojen ottamisessa ryhmätilanteissa sekä kuurojen ja kuulevien erilaisissa tavoissa käyttää ilmeitä ja eleitä. Kuurot opiskelijat kokivat monien haasteiden johtuvan siitä, että kuulevat eivät tunne keinoja kuurojen kanssa viestimiseen. Tärkein ratkaisu viestintähaasteisiin oli viestintäkeinojen vaihtaminen ja viestinnän mukauttaminen. Käytettyjä viestintäkeinoja olivat muun muassa viittominen, puhuminen, tulkkaus, ilmeiden ja eleiden käyttö sekä kirjoittaminen. Viestinnän mukauttamisessa oli koettu tärkeäksi vuorovaikutuskumppanin ymmärtämisen ja kielitaidon arviointi. Viestinnän mukauttamisen koettiin auttavan viestintää, mutta toisaalta myös hidastavan sitä ja rajoittavan ajatusten esittämistä kielen yksinkertaistuksessa.</p> <p>Tutkielman tulosten perusteella voidaan todeta, että kuurojen ja kuulevien opiskelijoiden välisessä viestinnässä ilmenevät moninaiset haasteet voisivat olla paremmin ratkaistavissa, jos kuuleville opiskelijoille tarjottaisiin tarvittava tieto kuurojen kanssa viestimisestä jo heti opintojen alussa. Nämä tulokset ovat sovellettavissa moniin eri konteksteihin, joissa kuurot ja kuulevat työskentelevät yhdessä.</p>	
Asiasanat – Keywords Kuuleva, kuuro, puheviestintä, viestinnän mukauttaminen, viestintähaaste	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopiston kirjasto	
Muita tietoja – Additional information	

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	1
2 TUTKIELMAN TAUSTA.....	5
2.1 Kuurojen ja kuulevien välinen viestintä.....	5
2.2 Viestintäodotukset ja viestinnän mukauttaminen.....	12
2.2.1 Odotusten vastaisuuden teoria.....	12
2.2.2 Viestinnän mukauttamisen teoria.....	14
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	18
3.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	18
3.2 Tutkimusmenetelmä.....	18
3.2.1 Teemahaastattelu.....	19
3.2.2 Muut menetelmävaihtoehdot.....	21
3.3 Aineistonkeruu .....	22
3.3.1 Haastateltavat .....	22
3.3.2 Haastatteluiden toteutus ja tallentaminen.....	23
3.4 Aineiston käsittely ja analyysi .....	24
4 TULOKSET .....	27
4.1 Viestintäodotukset.....	27
4.1.1 Kuulevien viestintäodotukset.....	27
4.1.2 Kuurojen viestintäodotukset.....	29
4.2 Viestintähaasteet .....	31
4.2.1 Kuulevien kokemat viestintähaasteet.....	31
4.2.2 Kuurojen kokemat viestintähaasteet .....	34
4.3 Ratkaisut haasteisiin.....	39
4.4 Viestinnän mukauttaminen.....	44

5 POHDINTA .....	49
6 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI .....	58
KIRJALLISUUS .....	62
LIITTEET .....	65
Liite 1 Haastattelurunko .....	65
Liite 2 Haastattelukutsu.....	68
Liite 3 Viittomakielen taitotasot.....	70
Liite 4 Tutkimuslupa.....	72

# 1 JOHDANTO

Kuurojen ja kuulevien väliset kohtaamiset ovat mielenkiintoisia vuorovaikutustilanteita. Näissä tilanteissa kohtaavat eri kulttuurien edustajat sekä eri kieliä käyttävät yksilöt. Viittomakielisen ja suomenkielisen henkilön kohtaaminen voidaan rinnastaa tietyiltä osin minkä tahansa kahta eri kieltä käyttävän henkilön kohtaamiseen. Toisaalta tilanteeseen tuo oman lisänsä se, että siinä kohtaavien henkilöiden käyttämät kielet ovat lähtökohdiltaan hyvin erilaisia – viittomakieli käyttää visuaalista näköön perustuvaa kanavaa ja suomi puhuttuna kielenä puolestaan auditiivista ääneen perustuvaa kanavaa. Suomessa viittomakieli on äidinkieli arviolta 5000 henkilölle. Yhteensä viittomakielen käyttäjiä, mukaan luettuna viittomakieltä toisena tai vieraana kielenä käyttävät, on noin 14 000. (Malm & Östman 2000, 20.) Toinen kieli tarkoittaa varsinaisen äidinkielen rinnalla omaksuttua toista kieltä, tässä tapauksessa esimerkiksi suomalaista viittomakieltä, jonka henkilö on omaksunut lapsuudessaan puhutun suomen kielen kanssa samanaikaisesti. Vieraalla kielellä tarkoitetaan myöhemmin, esimerkiksi koulussa opittua kieltä.

Kuurous voidaan määritellä monin eri tavoin ja monista eri näkökulmista. Yleisimpinä ovat kliinis-patologinen (tai lääketieteellinen) ja sosiokulttuurinen näkökulma. Lääketieteellisen näkökulman mukaan kuurous on vamma, joka tulee yrittää korjata. Sosiokulttuurisessa näkemyksessä puolestaan yhdistyvät sosiaalinen, lingvistinen ja kulttuurinen näkökulma. (Jokinen 2000, 88–89.) Tästä sosiokulttuurisessa näkökulmasta kuurous määritellään kuulumisena etniseen ryhmään, kieli- ja kulttuurivähemmistöön (Malm & Östman 2000, 11). Erona siis on, nähdäänkö kuurot vammaisryhmänä vai vähemmistöryhmänä, jolla on oma kulttuuri ja kieli. Kuuroutta voidaan lähestyä myös kuuloasteen luonnollisena vaihteluna, jolloin kuurous nähdään yksilön ominaisuutena aivan kuten esimerkiksi pituus. Perinteisesti tutkimuksessa kuuroutta on lähestytty lääketieteellisestä näkökulmasta eli vammaana. (Parasnis 1998, 8–9.)

Tässä tutkielmassa kuurous määritellään sosiokulttuurisesta näkökulmasta ja *kuurolla* tarkoitetaan ei-kuulevaa tai huonokuuloista viittomakielistä kuurojenkulttuurin edustajaa. Kuuro käyttää viestimiseen pääasiassa viitottua,

visuaalista kanavaa hyödyntävää kieltä. Suomen kieltä hän käyttää lähinnä vain kirjoitetussa muodossa, joskus mahdollisesti myös muutamien sanojen verran puhutussa muodossa. *Kuulevalla* puolestaan tarkoitetaan tässä tutkielmassa kuulevaa suomenkielistä suomalaisen valtakulttuurin edustajaa. Kuuleva käyttää viestimiseen pääasiassa puhuttua kieltä, joten käytössä on auditiivinen kanava. Hän saattaa osata myös viittomakieltä, mutta se on hänelle vieras kieli.

Kuurojen yhteisö on hyvin tiivis ja sillä on oma kulttuurinsa. Kuurojen yhteisön jäseniä yhdistää yhteinen kieli, yhteiset tavat ja arvot (Lane, Hoffmeister & Bahan 1996, 124). Kuurojen yhteisön jäsenet voidaan nähdä myös kaksikulttuurisina, sillä he kuuluvat sekä maan valtakulttuurin että omaan vähemmistökulttuuriinsa piiriin. Kaksikulttuurisuutta määrittää kolme piirrettä. Nämä henkilöt elävät kahdessa kulttuurissa, he mukautuvat näihin kulttuureihin ja he yhdistävät näiden kulttuurien eri puolia. (Grosjean 1998, 29.)

Kuurojen yhteisöön voi kuulu myös muita kuin kuuroja tai huonokuuloisia, esimerkiksi heidän kuulevat perheenjäsenensä, sukulaisensa ja puolisonsa, heidän viittovat työtoverinsa ja ystävänsä (Malm & Östman 2000, 12; Padden 1998, 80). Viittomakielen käyttäjiä ovat siis monet muutkin kuin vain kuurot. Suomessa tähän viittomakielen käyttäjien joukkoon voidaan viitata käsitteellä viittomakieliset. (Malm & Östman 2000, 12.) Yhden määritelmän mukaan viittomakielisiä ovat kuurot, kuulevat ja huonokuuloiset henkilöt, joiden äidinkieli tai ensikieli (lapsena omaksuttu ensimmäinen kieli, joka on eri kuin vanhempien äidinkieli) on suomalainen viittomakieli. Viittomakielen käyttäjien joukkoon kuuluvat heidän lisäksi henkilöt, joille viittomakieli on toinen kieli tai vieras kieli. (Jokinen 2000, 79–81.)

Kuuroja ja viittomakielisiä, näitä vähemmistökielen käyttäjiä, yhdistää yhteinen kieli ja samanlaiset kokemukset viittomakielisenä elämisestä (Malm & Östman 2000, 13). Kuurojen äidinkieli on pääsääntöisesti viittomakieli, Suomessa suomalainen viittomakieli. Viittomakielen tuottamiseen käytetään eri modaaliteetteja eli kanavia kuin puhuttujen kielten tuottamiseen (Grosjean 1998, 33). Viittomakielet perustuvat käsien, kasvojen ja vartalon käyttöön viestin tuottamisessa toisin kuin puhutut kielet, jotka perustuvat äänen käyttöön (Malm & Östman 2000, 9). Viittomakieliä voidaan

siten kutsua visuaalis-manuaalisiksi kieliksi. Viittomakielet ovat luonnollisia kieliä kuten puhutut kielet eli ne ovat syntyneet kielenkäyttäjien yhteisössä eikä niitä ole keksitty kuurojen ”apuvälineeksi”. Viittomakielet ovat siis verrattavissa puhuttuihin kielin, niillä on vain eri ilmenemismuoto. Viittomakielet ovat erilaisia eri maissa, eri kuurojen yhteisöissä. Toisin kuin usein luullaan ei ole olemassa yhtä kansainvälistä viittomakieltä. (Lane, Hoffmeister & Bahan 1996, 42–44.) Esimerkiksi Suomessa on käytössä suomalainen viittomakieli, Iso-Britanniassa brittiläinen viittomakieli (BSL) ja Yhdysvalloissa ja Kanadassa amerikkalainen viittomakieli (ASL). Viittomakielen lisäksi kuurot käyttävät asuinmaansa valtakieltä. Suomessa suomen kieli tai ruotsi on kuuroille toinen kotimainen kieli, josta opetellaan kirjoitettu muoto. (Malm & Östman 2000, 12–13.) Kuurot ovat siis kaksikielisiä. He käyttävät kahta kieltä jokapäiväisessä elämässään. Eri kieliä käytetään eri tarkoituksiin, eri elämänaloilla ja eri ihmisten kanssa. (Grosjean 1998, 20.)

Voidaan olettaa, että eri kieliä käyttävillä ja eri kulttuureihin kuuluvilla henkilöillä on erilaiset viestintätavat, jotka voivat luoda viestintähaasteita vuorovaikutustilanteisiin. Kuurojen ja kuulevien viestintähaasteita ei ole puheviestinnän alalla aikaisemmin juurikaan tutkittu. Tämän tutkielman tavoitteena on kuvata opiskelijoiden kokemuksia kuurojen ja kuulevien välisissä viestintätilanteissa kohdatuista viestintähaasteista sekä niihin löytyneistä ratkaisuksista. *Viestintähaasteilla* tarkoitetaan tässä tutkielmassa kaikkia sujuvaa viestintää haittaavia tai estäviä tekijöitä ja viestinnässä ilmeneviä ongelmia ja vaikeuksia. Vastaavia englanninkielisiä termejä ovat muun muassa *communication challenges, difficulties, barriers* ja *problems*.

Tutkielmassa selvitetään yliopisto-opiskelijoiden kokemuksia kuurojen ja kuulevien välisestä viestinnästä. Jyväskylän yliopisto on Suomen yliopistoista ainoa, jossa voi opiskella pääaineenaan suomalaista viittomakieltä. Lisäksi Jyväskylän yliopisto tarjoaa viittomakielistä luokanopettajakoulutusta. (Viittomakielen keskus 2012.) Voidaan siis olettaa, että opiskeluympäristö on tutkimusympäristönä otollinen, koska kuurojen ja kuulevien kohtaamisia on verrattain paljon. Lisäksi se on konteksti, jossa opitaan koko ajan uusia asioita ja kohdataan erilaisia haasteita, joten voidaan olettaa, että opiskelijoilla on tutkielman kannalta kiinnostavia kokemuksia.

Tutkielmassa tarkastellaan kokemuksia kuurojen ja kuulevien opiskelijoiden viestinnästä opiskeluun liittyvissä vuorovaikutustilanteissa. Tarkastelun kohteena ovat nimenomaan vuorovaikutustilanteet ja niissä tapahtuva viestintä vuorovaikutussuhteiden rajautuessa pois. *Vuorovaikutustilanne* käsitetään tässä tutkielmassa tilanteeksi, jossa yksilöiden välillä on viestintää ja vuorovaikutusta. Vuorovaikutustilanteella on yleensä jokin tarkoitus, tavoite tai päämäärä. Tässä tutkielmassa tarkastellaan opiskelun vuorovaikutustilanteita, kuten pari- ja pienryhmätyöskentelyä tai opiskeluihin liittyviä keskusteluja, joissa kuulevat ja kuurot opiskelijat työskentelevät yhdessä. Näissä vuorovaikutustilanteissa voi olla mukana yksi kuuleva ja yksi kuuro tai useampia opiskelijoita.

Aikaisempaa tieteellistä tietoa tai jäsentelyä viestintähaasteista, joita esiintyy kuurojen ja kuulevien opiskelijoiden keskinäisissä viestintätilanteissa, ei ole olemassa. Tässä tutkielmassa pyritään kuvaamaan mahdollisimman laajasti ja kattavasti tarkasteltavaa ilmiötä. Laajan kuvan saamiseksi on tarkoituksenmukaista kuvata ilmiötä vuorovaikutustilanteen molempien osapuolten, sekä kuurojen että kuulevien näkökulmasta. Tutkielmassa kiinnostuksen kohteena ovat opiskelijoiden kokemukset heidän keskinäisestä viestinnästään ja siinä ilmenneistä viestintähaasteista, käytännön ratkaisut ja viestintähaasteisiin vastaaminen sekä viestinnän mukauttaminen.

Tutkielmaa varten haastateltiin yhteensä yhdeksän Jyväskylän yliopiston opiskelijaa, viisi kuuroa ja neljä kuulevaa. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Kuuroja haastateltaessa käytettiin apuna viittomakielen tulkkeja. Kerätty aineisto analysoitiin teemoitellen.

Kuulevien ja kuurojen välisestä viestinnästä ja siinä kohdatuista haasteista on tärkeää saada lisää tietoa, koska tästä aiheesta ei juuri ole aikaisempaa suomalaista tutkimustietoa viestinnän alalta. Kuulevien ja kuurojen keskinäinen työskentely voi helpottua, kun tiedetään suurimmat haasteet. Tiedoista on apua esimerkiksi opetustyöhön. Kun opettajat tietävät suurimmat haasteet kuulevien ja kuurojen välisessä viestinnässä, he voivat ottaa ne huomioon omassa työskentelyssään ja näin helpottaa opiskelijoiden keskinäistä viestintää ja yhteistyötä. Lisäksi samoja viestintähaasteita kohdataan sekä opiskelu- että työelämässä, joten tutkielmassa esiteltävät tulokset ovat sovellettavissa muihinkin konteksteihin.



## 2 TUTKIELMAN TAUSTA

Tässä luvussa esitellään olemassa olevaa niin kotimaista kuin kansainvälistäkin tutkimustietoa kuurojen ja kuulevien välisestä viestinnästä. Lisäksi esitellään kaksi teoriaa, joita tässä tutkielmassa hyödynnetään: odotusten vastaisuuden teoria ja viestinnän mukauttamisen teoria.

### 2.1 Kuurojen ja kuulevien välinen viestintä

Kuurojen ja kuulevien kohtaamiset ovat mielenkiintoisia vuorovaikutustilanteita, joita voi verrata minkä tahansa kahden eri kulttuurista tulevan ja eri kieliä käyttävän ihmisen kohtaamiseen. Jokinen (2000) toteaa, että puhutun ja viitotun kielen kohtaamisessa voi olla käytössä visuaalinen tai äänellinen kanava tai molemmat. Toisin sanoen viestintätilanteessa voidaan käyttää viittomakieltä ja eleitä, puhetta tai molempia. Kohtaamisessa voi olla mukana kuuroja, huonokuuloisia ja kuulevia sekä käytössä joko suomi, suomalainen viittomakieli tai viitottu suomi (eli suomen kielen mukainen viittominen). Tilanteen eri osapuolten kielitaidot ja mieluiten käyttämät kielet saattavat vaihdella paljonkin. Nämä kielten kohtaamiset ovat monimutkaisia kielenkäyttötilanteita. Jokinen toteaaakin, ettei tämä tilanteen monimutkaisuus voi olla vaikuttamatta viestin ymmärtämiseen. (Jokinen 2000, 91.) Voidaan siis pitää hyvin mahdollisena, että näissä kuurojen ja kuulevien välisissä viestintätilanteissa ilmenee esimerkiksi väärinymmärryksiä ja että osapuolet kokevat erilaisia viestintähaasteita.

Koska kuurot ja kuulevat käyttävät eri kieliä ja edustavat eri kulttuureja, ovat myös heidän viestintätapansa erilaisia. Jokisen (2000) mukaan tyypillisiä esimerkkejä kuurojen ja kuulevien viestintään liittyvien käyttäytymisnormien välisistä eroista ovat erot katsekontaktin käytössä, fyysisen kontaktin ja kosketuksen säännöissä, kasvojen ilmeiden käytössä ja elehtimisessä. Suomalaisessa valtakulttuurissa katsekontaktia ei yleensä pidetä yllä kovin kauan, fyysinen kontakti ja vuorovaikutuskumppanin koskettaminen on myös tarkkaan rajattua ja ilmeitä käytetään huomattavasti vähemmän kuin kuurojen kulttuurissa. Kuurojen kulttuurissa katsekontaktin ja ilmeiden merkitys

on tärkeä käytetyn kielen eli viittomakielen visuaalisesta luonteesta johtuen. Kosketusta käytetään esimerkiksi huomion herättämiseen. (Jokinen 2000, 94–96.) Näinkin huomattavat erot viestintäkäyttäytymisessä tuovat varmasti omat haasteensa vuorovaikutustilanteeseen. Toisen osapuolen viestintätapa saattaa tulla yllätyksenä ja hämmentää, ja omaa viestintää on osattava mukauttaa tilanteen vaatimalla tavalla. Viestinnän haasteet voivat myös olla niin suuria, että niitä ei onnistuta ratkaisemaan ja niistä tulee esteitä keskinäiselle viestinnälle. Viestinnän esteet (*barriers*) kuurojen ja kuulevien välillä liitetään usein kielieroihin. Vaikeuksia saattaa olla viestinnän tavan tai käytännön (*mode*) kanssa, vaikka kuuro hallitsisikin puhutun kielen kielopin ja sanaston hyvin. Vuorovaikutusta kuulevien kanssa auttaa kuuron kyky huulilta lukemiseen ja puhumiseen. (Foster 1998, 117–120.) Tietenkin kuulevan osapuolen alkeellisetkin viittomakielen taidot helpottavat keskinäistä viestintää.

Kuurojen ja kuulevien välistä viestintää on tutkittu eri konteksteissa kattaen elämän eri ikävaiheet. Foster (1998) kokoaa yhdentoista tutkimuksensa (yhteensä yli 150 haastattelua) tuloksia koskien kuurojen kokemuksia vuorovaikutuksesta kuulevien kanssa perheissä, koulussa ja työelämässä. Seuraavaksi esitellään Fosterin tutkimusten tuloksia sekä muita perhe-, koulu- ja työkonteksteissa tehtyjä tutkimuksia kuurojen ja kuulevien vuorovaikutuksesta.

Aikaisempia viestinnän alan tutkimuksia kuurojen ja kuulevien välisestä viestinnästä etsittiin EBSCO:n Communication and mass media complete -tietokannasta. Tämä tietokanta kattaa hyvin viestinnän alan tieteellisen tutkimuksen, joten ei ollut tarpeellista käyttää muita tietokantoja. Hakusanoina käytettiin sanakatkaisua hyödyntäen seuraavia käsitteitä: *communication, interaction, deaf, challenge, miscommunication, misunderstanding, culture, adaptation, accommodation, interpret, higher education* ja *university*. Kyseisiä sanoja etsittiin niin otsikoista, abstrakteista, avain- ja asiasanoista että koko tekstistä. Osumia eri valinnoilla tuli vaihdellen 0–165 kappaletta. Tarkemman silmäilyn ja päällekkäisyyksien poistamisen jälkeen poimittiin tarkempaan tarkasteluun 14 artikkelia, joista lopulta sopivimpina valittiin seitsemän. Voidaankin todeta, että tämän tutkielman aiheeseen liittyviä tai sitä sivuavia aikaisempia tutkimuksia ei ole kovin paljoa.

*Perhe.* Kuulevien perheenjäsenten kanssa viestimisen esteenä oli ollut se, etteivät he olleet oppineet viittomakieltä kunnolla tai etteivät he käyttäneet sitä jatkuvasti keskusteluissa. Kuurot olivat kokeneet usein jääneensä ulkopuolelle muun perheen keskusteluista, jos he eivät olleet pystyneet seuraamaan puhuen tapahtunutta viestintää. (Foster 1998, 120.)

Perheisiin liittyen on tutkittu muun muassa kuurojen lasten ja heidän äitiensä välistä viestintää, josta erityisesti kielen, eleiden ja ääntelyn roolia (Ledeberg & Everhart 1998.) Tässä pitkittäistutkimuksessa havainnointi tapahtui 20 kuuron ja 20 kuulevan lapsen ja heidän kuulevien äitiensä viestintää heidän leikkiessään järjestetyssä koetilanteessa. Havainnointi tapahtui lasten ollessa 22 kuukautta vanhoja ja taas uudelleen heidän ollessa kolmevuotiaita. Tutkimuksessa havaittiin kuulevien äitien mukauttavan omaa viestintäänsä kuuron lapsen visuaalisen huomiokyvyn mukaan. Kuuron lapsen ja kuulevan äidin viestinnässä havaittiin käytettävän puhetta, viittomia, ääntelyä, elehtimistä ja huomiota hakevaa kosketusta. Tutkimuksessa havaittiin, että kuurot lapset käyttivät kolmevuotiaina vähemmän kieltä kuin kuulevat lapset 22 kuukauden iässä. Tutkimuksessa havaittiin, että kuurot lapset puolestaan käyttivät enemmän eleitä kuin kuulevat lapset. Äidit myös lisäsivät viittomien käyttöä puheen tukena lasten kasvaessa. Puhe oli kuitenkin äideillä hallitseva viestintäkeino. Kuurot lapset viestivät pääasiassa nonlingvivistisin (ei-kielellisin) viestinnän keinoin.

Tämän kuulevien äitien ja kuurojen lasten välistä viestintää selvittäneen tutkimuksen (Ledebergin & Everhartin 1998) tuloksia tarkasteltaessa on kuitenkin huomioitava se, että kuurot lapset eivät saaneet yhtä paljon kielellisiä ärsykeitä kuin kuulevat lapset, koska kuurojen lasten äidit eivät käyttäneet viittomakieltä samoissa määrin kuin kuulevien lasten äidit puhuttua kieltä. Nykytiedon valossa ei voida siis olettaa, että kuuro lapsi, joka ei kuule puhetta kunnolla tai ei lainkaan, kykenisi omaksumaan kyseisen kielen. Jos lapsi ei saa myöskään viittomakielistä viestintämallia, on siis ymmärrettävää, etteivät he käytä yhtä paljon kieltä kuin kuulevat lapset.

*Koulu.* Paljon tutkittu alue on kuurojen ja kuulevien opetus- ja luokahuoneviestintä. Fosterin (1998, 121–124) tutkimusten mukaan kouluissa kuuroilla oppilailta ja opiskelijoilla on yleensä apunaan tulkit. Samanaikainen opetuksen seuraaminen ja muistiinpanojen tekeminen voi kuitenkin olla vaikeaa. Luokahuoneessa tapahtuvaan

puhuen käytyyn keskusteluun osallistuminen voi olla kuuroille opiskelijalle vaikeaa. Myös tulkkauksessa saattaa esiintyä ongelmia. Tulkki ei esimerkiksi ehdi kääntää kaikkea viittomakielelle tai oppilas ei ymmärrä kunnolla käännöstä. Ryhmätöiden teko saattaa olla vaikeaa tai epämiellyttävää, kun kuuro opiskelija ei saa tarpeeksi tietoa puhuen käydystä keskustelusta. Opetettavaan asiaan liittyvän tiedon ja sosiaalisen tiedon saavuttaminen voi siis olla vaikeaa. Kuuroille syntyy usein vaikutelma, ettei kuulevat ole tarpeeksi kärsivällisiä ja motivoituneita käsittelemään vaikeita viestintätilanteita.

Tutkimuksen kohteena on ollut muun muassa kuurojen oppilaiden viestintätaitojen kehitys koulussa (Alton, Herman & Pring 2011.) Tutkimus lähti siitä oletuksesta, että monilla viittomakieltä käyttävillä kuuroilla on vaikeuksia viestiä kuulevien kanssa. Tutkimuksessa tarkasteltiin lasten viestintätaitojen kehitystä 11 terapiaviikon aikana sekä opittujen taitojen yleistämistä muihin viestintätilanteisiin. Tutkimuksessa arvioitiin käytetyn terapiamuodon (smiLE) tehokkuutta kuurojen lasten viestintätaitojen opetuksessa. Tutkimukseen osallistui 16 kuuroa lasta, jotka olivat iältään noin 7–11-vuotiaita ja käyttivät pääsääntöisesti brittiläistä viittomakieltä. Tutkimuksessa heidän tuli toimia määrättyissä kouluympäristöön liittyvissä viestintätilanteissa kuulevan ei-viittovan aikuisen kanssa. Lasten suoriutumista näistä tilanteista arvioitiin ennen terapiajaksoa sekä sen jälkeen. Kuurot lapset oppivat viestintätaitoja, joita he tarvitsevat kuulevien kanssa viestiessään, mutta opittujen taitojen yleistämistä muihin tilanteisiin ei tutkimuksessa ilmennyt. Terapiassa viestintätaitojen opetus keskittyi tietyissä tilanteissa vaadittaviin taitoihin sekä puhuttuihin ilmauksiin, koska lasten oletettiin puhuvan kuulevien henkilöiden kanssa. Tulosten mukaan kuurot oppilaat eivät välttämättä huomanneet, jos kuuleva vuorovaikutuskumppani ei ollut ymmärtänyt oppilaan puhetta. Kuuroille lapsille tuli siis opettaa vaihtoehtoisten viestintätaitojen, kuten kirjoittamisen ja piirtämisen, käyttöä kuulevien kanssa.

Esitellyssä tutkimuksessa (Alton, Herman & Pring 2011) vuorovaikutusnäkökulma ei ole juuri lainkaan esillä, vaan siinä keskitytään kuurojen lasten viestintätaitoihin. Tutkimuksessa ei myöskään mainita mitään tilanteissa mukana olleiden kuulevien viestintä- ja vuorovaikutustaidoista. Tutkimuksessa näkyy vahvasti näkökulma, jonka mukaan kuurojen tulee puhua ja että he ovat ne, joiden pitää sopeutua ja muuttaa viestintäänsä kuulevien kanssa viestiessään.

Kelman ja Branco (2004; 2009) tutkivat koululuokkia, jossa oli sekä kuulevia että kuuroja oppilaita (inkluusioluokat). Tarkastelluissa luokissa oli käytössä sekä puhuttu kieli että viittomakieli. Tutkimusten kohteena oli erityisesti käytetyt viestintästrategiat kuulevan opettajan ja kuuron oppilaan välisessä vuorovaikutuksessa. Tutkimuksissa tarkasteltiin myös kuurojen ja kuulevien oppilaiden välistä vuorovaikutusta, josta tuotiin esiin sekä onnistumisia että haasteita ja ongelmia. Aikaisempi tutkimus (2004) toteutettiin havainnoimalla vuorovaikutusta koululuokassa, jossa oli seitsemän kuuroa ja yhdeksäntoista kuulevaa lasta. Kuulevien ja kuurojen oppilaiden ottaminen mukaan yhdessä kaikkiin luokkahuoneen toimintoihin oli tulosten mukaan toimivan inklusion kannalta edullista. Kun käytössä oli sekä puhuttu kieli että viittomakieli, myös kuulevat oppilaat oppivat käyttämään viittomakieltä. Näin viestintä kuulevien ja kuurojen oppilaiden välillä oli mahdollista. Kaikki tämä edisti kuurojen oppilaiden inklusiota kuulevien oppilaiden luokkaan.

Kelman ja Branco (2009) jatkoivat saman aiheen tutkimista, mutta havainnoivat nyt neljää kaksikielistä inklusioluokkaa yhden sijaan. Tarkastelluissa luokissa oli keskimäärin 25 oppilasta, joista 6 oli kuuroja. Osassa tilanteista käytettiin suoraa havainnointia, jolloin tutkijat olivat luokassa, ja osa tilanteista havainnoitiin jälkikäteen videonauhalla. Tutkijat totesivat, että opettajan ja kuulevien luokkatovereiden tieto viittomakielestä on välttämätön, muttei riittävä ehto saamaan kuurot opiskelijat tuntemaan olonsa mukavaksi kaksikielisessä luokassa. Tulosten mukaan visuaalisten ja puheeseen perustuvien viestintäkeinojen käyttö tukee onnistuneen viestinnän kehittymistä. Viittoen tai puhuen tapahtuvaa viestintää voidaan siis tukea hyödyntäen eri viestintäkanavia ja -keinoja, esimerkiksi piirtämistä, kirjoittamista, elehtimistä ja kehon liikkeitä.

Tutkimuksia on tehty myös kuurojen korkeakouluopiskelijoiden välisestä viestinnästä. Tutkimuksessa (Marschark ym. 2007) tarkasteltiin kuurojen ja huonokuuloisten opiskelijoiden välistä luokkahuoneviestintää ja heidän viestinnän ymmärtämistään. Tarkastelun kohteena on erityisesti puheen ja viittomakielen käytön suhde sekä viestinnän ymmärtäminen. Tutkimuksessa oli mukana sekä puhutun kielen että viittomakielen käyttäjiä, jotka jaettiin kolmeen ryhmään heidän käyttämänsä kielen mukaan. Ensimmäisessä ryhmässä oli 20 viittomakieltä käyttävää opiskelijaa, toisessa ryhmässä 20 puhuttua englantia käyttävää opiskelijaa ja kolmannessa ryhmässä 12

viittomakieltä ja 12 puhuttua englantia käyttävää opiskelijaa. Opiskelijaparit pelasivat sananselityspeliä, minkä aikana heidän viestintäänsä havainnoitiin. Tulosten mukaan kaikissa kolmessa ryhmässä kysyttiin yhtä usein selvennystä, jos kysymys jäi ymmärtämättä, eikä ymmärtämisessä ollut eroja ryhmien välillä. Ainoa ero oli, että viittomakieltä käyttäneet parit ymmärsivät kaikista nopeimmin verrattuna pareihin, jotka puhuivat tai viittoivat ja puhuivat. Esitelty tutkimus (Marschark ym. 2007) keskittyy vain kuurojen opiskelijoiden keskinäiseen viestintään kuurojen ja kuulevien välisen viestinnän sijaan. Tutkimus halutaan kuitenkin nostaa esiin, sillä se on löydetyistä tutkimuksista ainoa, jonka kohteena on erityisesti korkeakouluopiskelijoiden viestintä.

*Työelämä.* Kuurojen ja kuulevien välisen viestinnän tutkimus ulottuu myös työelämäkontekstiin. On todettu, että perhe- ja koulukontekstien kokemukset viestinnän haasteista jatkuvat myös työelämässä, jos työympäristö koostuu kuulevista puhutun kielen käyttäjistä. Ongelmana on usein se, etteivät kuurot pääse mukaan epäviralliseen keskusteluun ja vuorovaikutukseen. Tällöin heiltä jää saamatta tieto, jonka muut saavat sosiaalisten ja ammatillisten verkostojen kautta, esimerkiksi organisaation kulttuurista. (Foster 1998, 125–128.)

Punch, Hyde ja Power (2007) tarkastelivat korkeakoulusta valmistuneiden kuurojen ja huonokuuloisten ura- ja työelämäkokemuksia. Aineisto kerättiin 54 henkilöltä kyselylomakkeella, jossa kysyttiin heidän taustatietojensa lisäksi kokemuksia työelämästä. Tutkimuksessa tarkasteltiin työuraan liittyviä esteitä ja haasteita, vaikeita työpaikkatilanteita, työtilojen mukauttamista sopivammaksi kuuroille, asenteellisia ongelmia, sosiaalisia haasteita sekä ratkaisuja näihin esteisiin ja haasteisiin. Tulosten mukaan kuurot ja huonokuuloiset olivat kohdanneet työelämässään sekä ympäristöön liittyviä että asenteellisia esteitä. Erityisesti työpaikan ryhmätilanteet, kuten kokoukset, olivat olleet kuuroille haastavia, ellei paikalla ollut tulkkia tai jos tilannetta ei ollut mukautettu heille muuten. Toisaalta esimerkiksi kahdenkeskiset ohjaustilanteet olivat olleet helpompia kuuroille työntekijöille. Monet haasteista oli koettu erityisesti sosiaalisiksi ja vuorovaikutuksellisiksi.

Edellä esitellyn tutkimuksen (Punch, Hyde & Power 2007) keskiössä ei ole kuurojen ja kuulevien välinen vuorovaikutus, vaan enemmänkin kuurojen kohtaamat haasteet

työelämässä yleensä. Toki tutkimuksen tulokset kuvasivat hyvin dynamiikkaa ja vuorovaikutusta työyhteisöissä, joihin kuuluu sekä kuulevia että kuuroja.

Andrade Pereira ja de Carvalho Fortes (2010) puolestaan tarkastelivat viestintä- ja informaatioesteitä, joita kuurot olivat kohdanneet terveydenhuollossa. Tarkastelun keskiössä oli erityisesti potilaiden ja henkilökunnan väliset viestintävaikeudet. Tutkimuksessa haastateltiin yhteensä 25 kuuroa henkilöä, jotka olivat yli 18-vuotiaita ja käyttivät viittomakieltä. Tulosten mukaan vaikeuksia ja haasteita oli ilmennyt muun muassa viestintästrategian neuvottelussa (käytetäänkö puhuttua vai kirjoitettua kieltä, tulkkausta jne.), kehonkielen käytössä viestinnän keinona, informaation saamisessa, kuurojen ja kuulevien erilaisten kulttuurien kohtaamisissa ja terveydenhuoltohenkilökunnan käyttämässä vaikeassa sanastossa. Tutkimuksessa todettiin, että hoitohenkilökunnalta puuttuva tieto kuuroista ja viittomakielestä oli saattanut estää viestinnän kokonaan. Yksi tutkimuksen johtopäätöksistä oli, että lääkäreillä tulisi olla aikaisempaa tietoa kuuroudesta ja kuurojen kulttuurista, jotta viestinnänhaasteista selvittäisiin.

Jyväskylän yliopistossa on tehty ainakin kaksi pro gradu -tutkielmaa, jotka liittyvät kuuroihin ja viittomakieleen. Puheviestinnän pro gradu -tutkielma (Kujala 1999) tarkasteli kuurojen opiskelijoiden viittomakielisiä ensikeskusteluja ja niiden piirteitä. Tutkimusaineisto kerättiin kyselylomakkeella kahdeksalta viittomakielisen opettajankoulutuksen opiskelijalta. Toisena aineistona toimivat samaisten opiskelijoiden kirjoittamat tarinat. Tutkielman tulosten mukaan kuurojen välinen keskustelu aloitetaan selvittämällä yhteisiä taustoja tai juttelemalla keskustelutilanteeseen liittyvistä asioista. Kuulevat esittäytyvät kuuroja useammin ensitapaamisen alussa. Tulosten mukaan puheenaiheissa ei ole juurikaan eroa, mutta kuurojen kesken keskustelussa painottuu toisen taustatietojen kysyminen. Tutkielmassa todettiin kuurojen ja kuulevien keskustelujen rakenteessa olevan eroja. Kuurot menevät yleensä suoraan asiaan, kun taas kuulevat keskustelevat ensin yleisistä asioista. Tulosten mukaan kuurot ilmaisevat mielipiteensä nopeammin ja suuremmin kuin kuulevat ja heillä on positiivinen suhtautuminen oman mielipiteen ilmaisuun.

Toinen Jyväskylän yliopistossa tehty pro gradu -tutkielma (Mäkelä 2004), joka käsittelee kuuroja ja viittomakieltä, on kasvatustieteiden puolelta. Tutkielmassa tarkasteltiin kohtaamisia viittomakieltä käyttävien ihmisten kanssa ja selvitettiin kuulevien

stereotyyppioita, uskomuksia ja myyttejä kuuroudesta ja viittomakielestä. Aineistot koostuivat suomenkielisten kuulevien opiskelijoiden tarinoista (40) sekä kolmesta suomenkielisen opiskelijan haastatteluista. Tämän tutkielman tulosten mukaan opiskelijat rinnastavat viittomakieltä käyttävät ihmiset kieliryhmiin ja vammaisryhmiin. Lisäksi heihin liitetään tietyt piirteet kuten viittomakielen käyttö, kuurous ja tietynlainen käyttäytyminen. Tulosten mukaan kohdatessaan kuuroja tai huonokuuloisia kuulevat opiskelijat kokevat arkuutta, koska tilanne ei ole heille ennestään tuttu eivätkä he näin ollen pysty ennakoimaan vuorovaikutustilanteen kulkua. Tutkielmassa myös todetaan, että kuulevien opiskelijoiden käyttäytymistä ja viestintää ohjaa kuurousmyytti, jota he eivät tiedosta.

Tehdyt tutkimukset, niin kotimaiset kuin kansainvälisetkin, joiden aiheena on kuurous, ovat pitkälti kasvatustieteellisiä tai kielitieteellisiä. Varsinainen viestinnän alan tutkimus aiheesta on vähäistä. Ei voida sanoa, etteikö kuurojen ja kuulevien välistä viestintää olisi tutkittu viestinnän alalla, mutta tutkimusten fokus on kuitenkin monesti hieman muualla kuin heidän välisessään viestinnässä ja vuorovaikutuksessa. Suuressa osassa tutkimuksista on tutkittu kuurojen puheen ymmärtämisen ja tuottamisen taitoja sekä sitä, kuinka he pärjäävät kuulevassa ympäristössä. Lisäksi monet tutkimukset keskittyvät vain joko kuurojen tai kuulevien näkökulmaan. Auditiivinen eli kuuloa korostava näkökulma korostuu selkeästi, ja monessa yhteydessä oletetaan, että kuurot ovat niitä, joiden tulee sopeutua ja mukautua. Lisäksi korkeakouluopiskelijoiden välinen viestintä on jäänyt myös vähemmän tutkituksi alueeksi, sillä usein tutkitaan kuuroja perusopetuksessa olevia lapsia.

## **2.2 Viestintäodotukset ja viestinnän mukauttaminen**

### **2.2.1 Odotusten vastaisuuden teoria**

Odotusten vastaisuuden teorian (*Expectancy violations theory*) on luonut Judee Burgoon. Alun perin Burgoon loi mallin selittämään proksemiikkaa (tilankäyttöä) koskevien odotusten rikkomisen vaikutuksia (1978). Myöhemmin teoriaa laajennettiin koskemaan myös laajemmin verbaalisten ja nonverbaalisten odotusten rikkomista.



(Burgoon & Ebesu Hubbard 2005, 150.) Teorian keskeiset käsitteet ovat odotus, odotuksen vastaisuus, viestijävalenssi ja käyttäytymisvalenssi eli vastaisuuden valenssi.

Teorian mukaan yksilöillä on odotuksia toisen henkilön käyttäytymisestä perustuen sosiaalisiin normeihin, aikaisempiin kokemuksiin kyseisen henkilön kanssa ja tilanteeseen, jossa käyttäytyminen ilmenee (Littlejohn & Foss 2011, 186). Viestintäodotuksilla (*communication expectancies*) tarkoitetaan yksilön odotuksia siitä, millaista viestinnän tulisi olla ja millaista se tulee olemaan. Näihin odotuksiin kuuluvat esimerkiksi etäisyys vuorovaikutustilanteen toisesta osapuolesta, puheen tahti ja katsekontakti. Näistä odotuksista tullaan tietoisiksi silloin, kun niitä rikotaan (esimerkiksi jos toinen seisoo keskustelun aikana liian lähellä tai kaukana). (Miller 2002, 147). Odotukset muodostuvat yhteisön viestintänormeista sekä tiedosta vuorovaikutuskumppanin tyypillisistä viestintäkaavoista. Odotusten muodostumiseen vaikuttavat viestijöiden ja vuorovaikutussuhteen ominaisuudet sekä viestintäkontekstin piirteet. Teoria olettaa, että viestintäodotusten sisältö voi vaihdella kulttuurista toiseen. (Burgoon & Ebesu Hubbard 2005, 151.) Odotusten vastaisuus tai rikkominen (*expectancy violations*) tarkoittaa tekoja, jotka eroavat riittävästi odotuksesta, jotta ne huomataan ja luokitellaan odotusten ulkopuolelle jääviksi. Kulttuurit vaihtelevat siinä, kuinka poikkeavaa tai erilaista viestintäkäyttäytymisen tulee olla, jotta se määrittellään odotusten vastaiseksi. (Burgoon & Ebesu Hubbard 2005, 154.)

Viestijän palkkiovalenssilla (*communicator reward valence*) – tai lyhyemmin viestijävalenssilla – tarkoitetaan viestijän myönteisiä ja kielteisiä ominaisuuksia, jotka vaikuttavat siihen, kuinka tämän viestintäkäyttäytyminen tulkitaan ja arvioidaan. Viestijävalenssiin vaikuttavat samat tekijät kuin odotukseenkin eli viestijä-, suhde- ja kontekstipiirteet. Käyttäytymisvalenssi tai vastaisuuden valenssi (*behavior/violation valence*) tarkoittaa teolle annettua myönteistä tai positiivista arvoa. Tähän annettuun arvoon ei välttämättä vaikuta odotusta rikkoneen viestijän viestijävalenssi. (Burgoon & Ebesu Hubbard 2005, 155–158.)

Eri kulttuureista tulevilla ihmisillä saattaa olla sisällöllisesti erilaiset odotukset viestinnän ja vuorovaikutuksen suhteen. Nämä erilaiset odotukset voivat mahdollisesti luoda viestintähaasteita viestintätilanteessa. Tämän teorian avulla voidaan selittää ja

ymmärtää erilaisia odotuksia ja sitä, miten ihmiset reagoivat toimintaan, joka ei vastaa heidän odotuksiaan. Tämä teoria herättää miettimään odotusten vastaisuuden ja viestintähaasteiden yhteyttä sekä mahdollisia kulttuurisia eroja ihmisten odotuksissa ja toiminnassa. Odottavatko kuurot ja kuulevat viestinnän ja viestintäkäyttäytymisen olevan erilaista? Aiheuttaako toisen viestintäodotusten rikkominen haasteita keskinäiselle viestinnälle?

Odotusten vastaisuuden teoriasta otetaan tähän tutkielmaan teorian keskeisin käsite odotus. Tässä tutkielmassa *viestintäodotuksella* tarkoitetaan yksilön odotusta siitä, millaista viestinnän tulisi olla ja millaista se tulee olemaan. Yksilöillä on vuorovaikutustilanteeseen mennessä aina jonkinlaisia ennako-odotuksia siitä, millainen tilanne tulee olemaan, mitä siinä tapahtuu, millainen vuorovaikutuskumppani on, millaista viestintää tilanteessa tulee olemaan ja miten tilanteessa tulisi toimia.

### **2.2.2 Viestinnän mukauttamisen teoria**

Viestinnän mukauttamisen teorian (*Communication accommodation theory, CAT*) on kehittänyt Howard Giles kollegoidensa kanssa. Aluksi teoria keskittyi puheen mukauttamiseen ja tuolloin sitä kutsuttiinkin vielä puheen mukauttamisen teoriaksi (*Speech accommodation theory, SAT, 1973*). Giles jatkoi teorian kehittämistä ja nimesi sen uudelleen viestinnän mukauttamisen teoriaksi (vuonna 1987). (Griffin 2009, 387.) Gallois, Ogay ja Giles (2005) kuvaavat hyvin teorian kehitystä esitellessään teorian kolme eri vaihetta. Teoria on muuttunut paljon kehittyessään puheen mukauttamisen teoriasta viestinnän mukauttamisen teoriaksi, ja viimeisin ja kolmas teorian vaihe on tullut hyvin pitkälle teorian ensimmäisestä vaiheesta. Viestinnän mukauttamisen teoriaa on sovellettu erilaisiin konteksteihin ja ilmiöihin, esimerkiksi erilaisten sosiaalisten ryhmien väliseen viestintään (kulttuuriset ja etniset ryhmät, sukupolvet ja sukupuolet), viestintään organisaatioissa ja niiden kesken, kasvokkaisviestintään, viestintään eri välineiden kautta ja viestintään eri maissa (Gallois, Ogay & Giles 2005, 130.)

Viestinnän mukauttamisen teoria selittää vuorovaikutuksessa tehtyjä myönnytyksiä, joilla pyritään luomaan, ylläpitämään tai vähentämään sosiaalista etäisyyttä. Teoria tutkii mukauttamisen tapoja sekä mukauttamisen motivaatiota ja seurauksia. Viestinnän mukauttaminen määritellään jatkuvaksi liikkeeksi toista kohti tai toisesta pois muuttamalla omaa viestintäkäyttäytymistä. (Giles & Ogay 2007, 293–295.) Viestinnän mukauttamisen teorian ydinajatus on, että kaksi ihmistä, joilla on erilaiset kulttuuriset tai etniset taustat, mukauttavat viestintäänsä kohdatessaan, koska he haluavat saavuttaa keskustelukumppanin hyväksynnän (Griffin 2009, 387).

Teoriassa esitellään kaksi mukauttamisen strategiaa. Konvergenssi on strategia, jolla vähennetään sosiaalista etäisyyttä keskustelukumppanien välillä. Konvergenssia käytetään lisäämään viestintätapojen samankaltaisuutta, millä edistetään yksilöiden keskinäistä pitämistä. Divergenssi on puolestaan strategia, joka kasvattaa sosiaalista etäisyyttä. Tämä voidaan nähdä viestintätapojen eroavaisuuksien korostamisena. (Giles 2009, 1–2.) Yhtenä divergenssin muotona pidetään ylläpidon (*maintenance*) strategiaa, joka on samankaltainen divergenssin kanssa. Ylläpidolla tarkoitetaan sitä, että henkilö pitääytyy omassa alkuperäisessä tyyliinsään keskustelukumppaninsa viestintäkäyttäytymisestä huolimatta. (Gallois, Ogay & Giles 2005, 123.) Viestinnän mukauttaminen voi ilmetä kaikessa viestintäkäyttäytymisessä, kuten aksentti, puhenopeus, äänenvoimakkuus, sanasto, kielioppi, ääni, eleet jne. (Littlejohn & Foss 2011, 184). Konvergenssia ja divergenssiä voidaan käyttää samanaikaisesti viestinnän eri tasoilla (Giles 2009, 2).

Mukauttaminen voi olla myös asymmetristä eli eri osapuolet voivat mukauttaa eri suuntiin tai eri verran viestintäänsä (Garret 2010, 106). Mukauttamisen strategioita voi käyttää joko molemmat vuorovaikutustilanteen osapuolet tai vain toinen yksilöistä. Lisäksi konvergenssi voi olla osittaista tai kokonaisvaltaista, mikä tarkoittaa sitä, että viestintää voidaan mukauttaa vain joiltakin osin vastaamaan keskustelukumppanin viestintää tai se voidaan mukauttaa vastaamaan täysin toisen viestintää. Yleensä ihmiset eivät ole tietoisia mukauttamisesta, ja yleensä ihmiset ovat enemmän tietoisia divergenssistä kuin konvergenssista. (Littlejohn & Foss 2011, 184.) Miellyttävä viestintä vaatii tarkkaa tasapainoa konvergenssin ja divergenssin välillä. Viestin vastaanottajilla on tietty odotus näiden kahden strategian

optimaalisista tasoista tai määristä, ja nämä odotukset perustuvat stereotypioihin ulkoryhmän jäsenistä. (Giles & Ogay 2007, 297–298.)

Eri mukauttamisen strategioilla yksilöt voivat osoittaa omaa suhtautumistaan toisiinsa (Gudykunst & Lee 2003, 26). Tekemämme viestinnän mukauttaminen voi olla (tai voidaan nähdä) käyttäytymissignaalina meidän omista asenteistamme ja tämä mukauttaminen itsessään voi myös herättää asennereaktioita viestintäkumppaneissamme (Garret 2010, 105). Yleensä viestijät mukauttavat viestintäänsä keskustelukumppanin todellisen käyttäytymiseen, mutta joskus se voi perustua myös stereotyyppisiin odotuksiin (Bradac & Giles 2005, 215.) Ihmisten käyttämiä strategioita ei voida nähdä suoraan vuorovaikutuksessa, mutta näistä strategioista johtuva käyttäytyminen paljastuu viestintätilanteessa (Gallois, Ogay & Giles 2005, 141).

Samankaltaisuusattraktio (*similarity attraction*), tarve sosiaaliselle hyväksynnälle sekä valta- ja statusasetelmat voivat selittää konvergenssia. Divergenssiä voi puolestaan selittää yksilön identiteetti ja sosiaalisen ryhmän vaikutus. (Miller 2002, 143–145.) Ensisijaiset konvergenssin motiivit ovat tarve saavuttaa muiden hyväksyntä ja halu parantaa viestinnän vaikuttavuutta/tehokkuutta. Divergenssin tärkeimmät motiivit ovat halu korostaa omaa erilaisuutta keskustelukumppaniin nähden, halu vaikuttaa vastaanottajan attribuutioihin ja tunteisiin sekä pyrkimys saada keskustelukumppani omaksumaan tehokas viestintäasenne. (Giles & Ogay 2007, 296–297.) Mukauttamisen strategioita voi motivoida myös sisäiset orientaatiot. Motivaatio voi nousta halusta olla samanlainen kuin toinen tai halusta identifioitua toiseen tai johonkin ryhmään. Näiden strategioiden taustalla voi olla myös tarve ymmärtää ja tulla ymmärretyksi, tarve estää kasvojen menetys, halu ylläpitää vuorovaikutussuhdetta, halu ohjata keskustelua tai halu ylläpitää interpesonaalista kontrollia. Nämä motiivit ja käytetyt strategiat voivat vaihdella vuorovaikutuksen aikana ja tilanteesta toiseen. (Gallois, Ogay & Giles 2005, 137.)

Viestinnän mukauttamisen teoriaa mukailleen *viestinnän mukauttaminen* määritellään tässä tutkielmassa oman viestintäkäyttäytymisen muuttamiseksi enemmän samankaltaiseksi tai erilaiseksi kuin vuorovaikutuskumppanin viestintä. Oma viestintä sovitetaan tilanteen vaatimaksi siten, että viestintä toisen osapuolen kanssa on mahdol-

lista ja sujuvaa. Pyrkimyksenä on myös tulla ymmärretyksi ja ymmärtää toista osapuolta. Tarkoituksena voi olla myös korostaa eroja pitäytymällä omassa viestintätavassa.

Viestinnän mukauttamisen teoria sopii kuurojen ja kuulevien välisen viestinnän tarkasteluun, koska kuurojen ja kuulevien viestintä on kielellisistä ja kulttuurisista tekijöistä johtuen erilaista. Oletettavasti vuorovaikutustilanteen osapuolet, joko kuuro, kuuleva tai molemmat, joutuvat mukauttamaan omaa viestintäänsä, jotta vuorovaikutus, viestintä ja tehtävien suorittaminen olisi mahdollista. Jos vain toinen mukauttaa viestintäänsä, niin kumpi osapuolista niin tekee? Miten viestintää mukautetaan? Teoria myös herättää kysymyksen mukauttamisen syistä. Onko mukauttamisen tarkoituksena ennen kaikkea mahdollistaa viestintä ja yhteisen tehtävän suorittaminen vai kenties jokin muu?

## 3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 3.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tutkimustehtävänä on tarkastella, millaisia kokemuksia kuulevilla ja kuuroilla yliopisto-opiskelijoilla on viestintähaasteista tilanteissa, joissa he ovat työskennelleet yhdessä. Tavoitteena on ymmärtää ja kuvata opiskelijoiden viestintäodotuksia, heidän kokemiaan viestintähaasteita ja niihin löydettyjä ratkaisuja sekä heidän kokemuksiaan viestinnän mukauttamisesta. Tutkimuksen tavoitteiden pohjalta on muodostettu seuraavat tutkimuskysymykset:

1. *Millaisia viestintäodotuksia kuuroilla ja kuulevilla opiskelijoilla on heidän keskinäisestä viestinnästään opiskelutilanteissa ja miten nämä odotukset ovat toteutuneet?*
2. *Mitä viestintähaasteita kuurot ja kuulevat opiskelijat kokevat keskinäisissä opiskeluun liittyvissä vuorovaikutustilanteissa?*
3. *Millaisia ratkaisuja vuorovaikutustilanteen osapuolet kuvaavat viestintähaasteisiin löytyneen?*
4. *Millaisia havaintoja vuorovaikutustilanteen osapuolet ovat tehneet viestinnän mukauttamisesta tilanteeseen sopivaksi?*

### 3.2 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkielmassa pyritään kuvaamaan ihmisten kokemuksia, käsityksiä ja asenteita. Tällaiset tavoitteet ovat ominaisia laadulliselle eli kvalitatiiviselle tutkimukselle. Tämän lisäksi tutkimus on empiirinen, siinä pyritään ymmärtämään ilmiötä ja jäsentämään kokemustietoa. Tutkimuksen tieteenfilosofinen lähtökohta on fenomenologisessa tieteenfilosofiassa. Tässä luvussa kuvataan aineistonkeruumenetelmänä käy-

tettyä teemahaastattelua, pohditaan muita mahdollisia aineistonkeruumenetelmiä sekä kuvataan aineistonkeruun toteutus ja aineiston analyysi.

### 3.2.1 Teemahaastattelu

Tämän tutkielman aineistonkeruu toteutettiin yksilöhaastatteluina teemahaastattelun menetelmää käyttäen. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 41–42) toteavat, että tutkijan tehtävänä on välittää kuva haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista, ja että haastattelu tähtää informaation keräämiseen ja on siten ennalta suunniteltua ja päämäärähakuista toimintaa. Joustavuutensa ansiosta haastattelu sopii moniin eri tutkimustarkoituksiin. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 34) toteavat haastattelumenetelmän eduista seuraavasti: ”Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, ja tämä tilanne luo mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa itse tilanteessa.” Toisin sanoen haastattelijalla on mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä ja pyytää haastateltavaa kuvaamaan haluttua asiaa tarkemmin. Tämän tutkielman aineiston keräämiseen sopii hyvin haastattelumenetelmä sen piirteiden vuoksi, sillä tässä tutkielmassa halutaan välittää juuri ihmisten ajatuksia, käsityksiä, kokemuksia ja tunteita.

Teemahaastattelua tarkastelevassa teoksessaan Hirsjärvi ja Hurme (2001, 35) ovat eritelleet haastattelun etuja ja haittoja. Tässä tutkimuksessa haastattelun valitsemista aineistonkeruumenetelmäksi puolsivat 1) aihe, jota on kartoitettu hyvin vähän aikaisemmin, sillä aikaisempien jäsentelyjen puuttuessa ei ole tarkoituksenmukaista tai edes mahdollista tehdä pitkälle strukturoitua haastattelua, sekä 2) se, että haastattelu mahdollistaa saatujen tietojen syventämisen esittämällä lisäkysymyksiä haastateltavalle saman haastattelutilanteen aikana. Haastattelulla, kuten kaikilla muillakin menetelmillä, on tietenkin aina myös haittoja. Merkittävimpänä se seikka, että haastattelu aineistonkeruumenetelmänä on hyvin aikaa vievä. Kaikki haastatteluiden suunnittelemisesta ja järjestämisestä haastatteluaineiston litterointiin vie hyvin paljon aikaa. Toisena haittana voidaan nähdä haastattelun virhelähteet, jotka voivat johtua tutkijasta tai haastateltavasta. Haastattelu vaatii tutkijalta taitoa ja harjaannusta, joiden puuttuessa tutkimuksen luotettavuus saattaa kärsiä. Toisaalta

myös haastateltava saattaa pyrkiä sosiaalisesti suotaviin vastauksiin eli hän pyrkii antamaan vastauksia, joita olettaa tutkijan toivovan.

Teemahaastattelu on yksi puolistrukturoiduista haastattelumenetelmistä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 44). Teemahaastattelun on todettu muistuttavan monesti keskustelua. Teemahaastattelu ei etene tarkkojen kysymysten mukaan, vaan haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan ja joiden varassa edetään (Hirsjärvi & Hurme, 2001, 47–48). Useampia haastatteluja tehtäessä teemat ovat kaikille haastateltaville samat, mutta niiden järjestys ja laajuus voivat vaihdella (Eskola & Suoranta 2008, 86). Teemahaastattelu mahdollistaa haastateltaville omien tulkintojen laajemman esittämisen kuin puolistrukturoitu haastattelu (Eskola & Suoranta 2008, 88). Teemahaastattelu siis jättää tilaa tutkittavien laajemmille vastauksille, mutta kuitenkin kaikki oleelliset osa-alueet tulee käytyä läpi. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 48) toteavat, että teemahaastattelu on menetelmä, jolla voidaan tutkia kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita. Näin ollen teemahaastattelu sopii hyvin opiskelijoiden kokemusten selvittämiseen. Koska voidaan olettaa opiskelijoiden kokemusten olevan jossakin määrin erilaisia, on hyvä jättää haastattelun rakenne tarpeeksi avoimeksi, jotta jokainen haastateltava saa mahdollisuuden kertoa laajasti omista kokemuksistaan.

Teemahaastattelun pohjana toimi haastattelurunko (liite 1). Haastattelurungon laatimisessa käytettiin tukena viestinnän mukauttamisen teorian ja odotusten vastaisuuden teorian käsitteitä (esimerkiksi viestinnän mukauttaminen, viestintäodotukset) ja teorioiden keskeisiä olettamuksia. Haastattelurunkoa muodostettaessa pidettiin mielessä tutkimustehtävä, jotta osattaisiin pyytää haastateltavia kuvaamaan asioita, joita tässä tutkielmassa halutaan tarkastella. Haastattelurunko muodostui kolmesta temasta ja niiden alateemoista. Jokaisen pääteeman alussa tutkija selitti käytettävät käsitteet haastateltaville. Alateemojen alle oli suunniteltuna apukysymyksiä, joilla haastattelua ja keskustelua saa kulkemaan eteenpäin, jos haastateltava ei pääse kiinni teemaan. Ensimmäinen tema oli viestintäodotukset. Tässä temassa haluttiin haastateltavien kertovan, millaisia odotuksia heillä oli ollut vuorovaikutuksesta opiskelutilanteissa ja olivatko odotukset toteutuneet. Lisäksi pyydettiin kertomaan, mitä samankaltaisuuksia ja eroja opiskelijat olivat huomanneet kuulevien ja kuurojen viestintätavoissa. Toisena



teemana oli viestintähaasteet. Alateemoissa pyydettiin kuvailemaan kohdattuja haasteita ja niiden käsittelyä. Kolmas pääteema oli viestinnän mukauttaminen. Alateemoissa keskityttiin havaintoihin viestinnän mukauttamisesta ja sen seurauksista sekä viestinnän mukauttamiseen liittyviin oppimiskokemuksiin. Lopuksi haastateltavalla oli mahdollisuus palata aikaisempiin teemoihin ja kertoa vielä mieleen tulevia asioita.

### **3.2.2 Muut menetelmävaihtoehdot**

Aineistonkeruuta suunniteltaessa esiin tuli myös muita mahdollisia aineistonkeruumenetelmiä, joiden sopivuutta tähän tutkimukseen tuli arvioida. Yksi hyvin mielenkiintoinen vaihtoehto olisi ollut järjestetyn ryhmätilanteen havainnointi. Havainnointi olisi sopiva menetelmä vuorovaikutuksen tarkasteluun. Haastattelu ja havainnointi tuottavat erilaista aineistoa, ja näiden molempien menetelmien käyttö olisi ollut mahdollista. Havainnointi on kuitenkin kallis ja aikaa vievä menetelmä, johon ei olisi ollut tässä tutkimuksessa mahdollisuutta käytettävissä olevien resurssien rajallisuuden vuoksi. Havainnointimenetelmän käyttö voisi olla mahdollista jatkotutkimuksessa, kun ensin on haastatteluiden avulla kerätty pohjatietoa ilmiöstä.

Haastattelun lisäksi myös strukturoitu kysely olisi ollut yksi vaihtoehto. Kyselyllä ei kuitenkaan olisi saanut tarpeeksi laajoja vastauksia käsiteltävästä aiheesta. Haastattelu puolestaan sallii laajat ja tarkat vastaukset ja esimerkit. Myöskään itse aihe ja sen aikaisemman kartoituksen puute eivät puoltaneet kyselylomakkeen valintaa.

Myös strukturoimaton avoin haastattelu olisi voinut olla mahdollinen, mutta melko haastava. Lisäksi tämä menetelmä ei olisi ollut täysin tarkoituksen mukainen, kun aiheesta pyritään saamaan kattava yleiskuva. Myöhemmin tätä menetelmää voisi käyttää joidenkin tiettyjen kokemusten syvään tarkasteluun.

### 3.3 Aineistonkeruu

#### 3.3.1 Haastateltavat

Koska tutkielmassa halutaan kuvata laajasti kohteena olevaa ilmiötä, oli perusteltua haastatella vuorovaikutustilanteen molempia osapuolia eli sekä kuuroja että kuulevia opiskelijoita. Haastattelukutsu lähetettiin valittujen Jyväskylän yliopiston ainejärjestöjen sähköpostilistoille. Listoille lähetetyssä viestissä esiteltiin tutkimus lyhyesti ja esitettiin haastattelukutsu (liite 2). Valitut ainejärjestöt, joiden kautta opiskelijoita lähestyttiin, olivat Jyväskylän yliopiston kasvatustieteellisen tiedekunnan ja humanistisen tiedekunnan kielten laitoksen oppiainejärjestöjä. Kielten laitoksella on suomalaisen viittomakielen pää- ja sivuaineopiskelijoina kuuroja ja kasvatustieteellisessä tiedekunnassa kuuroja opiskelijoita on viittomakielisessä luokanopettajakoulutuksessa. Voidaan olettaa, että kyseisten laitosten ja oppiaineiden kuulevat opiskelijat ovat olleet vuorovaikutuksessa kuurojen opiskelijoiden kanssa yhteisillä kursseilla ja näin heillä on myös kokemusta tilanteissa esiintyneistä viestintähaasteista.

Haastateltavia oli yhteensä yhdeksän, joista viisi oli kuuroja ja neljä kuulevia opiskelijoita. Iältään haastateltavat olivat 22–28-vuotiaita. Haastatellut opiskelijat olivat kieltenlaitoksen suomalaisen viittomakielen ja opettajankoulutuslaitoksen (OKL) opiskelijoita, ja heidän opintonsa olivat vaihdellen kandidaatti- ja maisterivaiheissa. Kuulevat haastateltavat arvioivat viittomakielen taitoaan kieliä koskevan yhteisen eurooppalaisen viitekehyksen taitotasojen perusteella. Tasokuvaukset on alun perin tehty puhuttujen kielten arviointiin, joten taitotasojen kuvauksia muokattiin viittomakieleen paremmin sopiviksi (liite 3). Kuulevien haastateltavien viittomakielen taidot vaihtelivat nolasta (0 = ei viittomakielen taitoja) B2:een (asteikon ollessa A1, A2, B1, B2, C1, C2 = erittäin sujuvat taidot). Kuurojen haastateltavien suomenkielen taitoja ei erikseen arvioitu. Heiltä kuitenkin kysyttiin puhetaitoa. Osa haastateltavista ei puhunut lainkaan ja osa taas osasi puhua ja käytti puhetta päivittäisenä viestintäkeinona. Tämä puhetaito on yhteydessä henkilön kuulonasteeseen. Myös kuulonastetta kysyttiin kuuroilta opiskelijoilta. Kuulonasteessa oli vaihtelua: osa haastateltavista oli täysin kuuroja ja osa taas kuuli

jonkin verran. Näillä kysymyksillä haluttiin kartoittaa mahdolliset käytössä olevat viestintäkanavat ja keinot. Taulukossa 1 on koottuna haastateltavista kerätyt tiedot.

TAULUKKO 1. Haastateltavat

	Kuurot	Kuulevat	yht.
Haastateltavia (hlö:ä)	5	4	9
Naiset/miehet	3/2	4/0	7/2
Ikäjakauma	22–28	23–28	22–28
Ikä (ka)	24,6	26	25,2
Kuulonaste	kuuro, ei kuule ( $f=2$ ), kuuro, kuulee vähän kuulolaitteella ( $f=1$ ), kuulee jonkin verran kovia ääniä ( $f=1$ ), huonokuuloinen: toinen korva kuuro, toisessa kuulolaite ( $f=1$ )		
Puhetaito	ei puhu ( $f=3$ ), muutamia sanoja, mutta ei käytä puhetta ( $f=1$ ), puhuu sujuvasti, päivittäin ( $f=1$ )		
Viittomakielen taito aikaisemmin Viittomakielen taito nyt		0 ( $f=2$ ), A1 ( $f=2$ ) 0 ( $f=1$ ), A1 ( $f=1$ ), B1-B2 ( $f=2$ )	
Pääaine	kasvatustiede ( $f=1$ ), suomalainen viittomakieli ( $f=4$ )	kasvatustiede ( $f=3$ ), suomalainen viittomakieli ( $f=1$ )	
Opiskelujen vaihe	kandivaihe, 2. vuosi ( $f=4$ ), maisterivaihe, 5.vuosi ( $f=1$ )	kandivaihe, 2. vuosi ( $f=1$ ), maisterivaihe ( $f=1$ ), maisterivaihe, 5. vuosi ( $f=1$ ), maisterivaihe, loppuvaihe ( $f=1$ )	

### 3.3.2 Haastatteluiden toteutus ja tallentaminen

Haastatteluiden toteutuksessa oli otettava huomioon se, että kuuroja viittomakielisiä opiskelijoita haastateltaessa on tarve käyttää apuna tulkkausta. Haastattelijan omat viittomakielen taidot eivät ole niin laajat, ettei väärinymmärryksille ja väärintulkinnoille olisi jäänyt mahdollisuutta, jos haastattelijalla olisi tehnyt viittomakieliset haastattelut ilman tulkkausta. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta

oli siis hyvä käyttää viittomakielen tulkkia haastattelutilanteessa. Haastatteluissa oli läsnä haastattelijat ja haastateltava sekä viittomakielen tulkki. Tulkkaus toteutettiin simultaanitulkkauksena eli tulkki käänsi samanaikaisesti haastattelijan puheen viittomakielelle ja vastaavasti haastateltavan viittomisen puhutuksi suomeksi. Kuulevien opiskelijoiden haastattelut toteutettiin suomen kielellä, ja näissä haastatteluissa oli paikalla haastattelijat ja haastateltava.

Haastattelut toteutettiin Jyväskylän yliopiston varattavissa ryhmätyö- ja seminaarihuoneissa. Haastatteluissa vallitsi rento ilmapiiri. Useimmat haastateltavista tunsivat haastattelijan ja tulkin ennestään, joten vain muutama haastateltava vaikutti jännittyneeltä tai kertoi jännittävänsä tilannetta. Haastattelun päästyä vauhtiin kaikki haastateltavat rentoutuivat ja kertoivat avoimesti kokemuksistaan.

Haastatteluiden apuna käytettiin teemahaastattelurunkoa. Lisäksi käytössä oli kielitaidon arviointiin taulukko eurooppalaisen viitekehyksen taitotasoista. Demografiset tiedot kirjoitettiin ylös omaan lomakkeeseensa. Haastattelujen aikana tutkija ei tehnyt taustatietojen kirjaamisen lisäksi muita muistiinpanoja, vaan keskittyi haastatteluun ja keskusteluun.

Haastattelut nauhoitettiin, ja viittomakieliset haastattelut lisäksi videoitiin. Videokuvalla haluttiin mahdollistaa se, että mahdolliset tulkkauksen epäselvyydet pystytään jälkikäteen tarkistamaan videolta. Haastattelun lopuksi haastateltavia pyydettiin lukemaan ja allekirjoittamaan tutkimuslupa (liite 4), jossa selitettiin tutkimukseen liittyvät käytänteet. Allekirjoittamalla tämän tutkimusluvut haastateltavat antoivat luvan käyttää haastattelua tutkimusaineistona.

### **3.4 Aineiston käsittely ja analyysi**

Haastatteluaineistoa kertyi yhteensä 7 tuntia 45 minuuttia. Yksi haastattelu kesti keskimäärin noin 51 minuuttia ja haastatteluiden kestot vaihtelivat noin 41 minuutista yhteen tuntiin. Kerätty haastatteluaineisto litteroitiin asiatarkasti eli aiheen ohi

meneviä puheenvuoroja ei litteroitu. Aiheeseen liittymättömät puheenvuorot jätettiin litteroimatta ja merkittiin poistetuksi litteroituun tekstiin ([--]). Haastateltavat nimettiin tunnistein H1–H9. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 52 sivua kirjasinkoolla 12 ja rivivälillä 1 (297 kilotavua).

Oman haasteensa litterointiin toi tulkkauksen. Ääninauhalla kuulunut tulkin puhe ei aina ollut kovin selkeää simultaanitulkkauksen luonteesta johtuen. Esimerkiksi puhutun tekstin lauserakenteet saattoivat olla epäselviä ja virkkeet hieman vaillinaisia. Puheenvuoron ydinajatus oli kuitenkin ymmärrettävissä, joten tekstiä muokattiin litteroinnin yhteydessä hieman selkeämmäksi ja luettavammaksi. Itse asiasisältö pysyi samana. Muutamissa kohdissa jouduttiin tarkistamaan puheenvuoron sisältöä katsoen videolta, kuinka haastateltava on asian viittomakielellä ilmaissut. Näin saatiin varmuus, että puheenvuoron asiasisältö tuli kirjattua tekstimuotoiseen aineistoon oikein. Myös suomenkielisten kuulevien haastatteluita litteroidessa päädyttiin muokkaamaan tekstiä hieman selvemmäksi ja luettavammaksi, koska paikoin teksti oli hyvin puhekielistä ja virkkeet vaillinaisia. Ylimääräiset äännähdykset (”öö”) ja toistetut sanat jätettiin pois, kuten myös puhekieleen kuuluvat täytesanat (”*tota noin*”, ”*niinku*”).

Alkuperäiset ääni- ja videotiedostot sekä tekstimuotoon kirjattu aineisto säilytettiin tietokoneella ja ulkoisella kovalevyllä, joihin muilla ei ollut pääsyä. Myös paperiversioksi tulostettu tekstiaineisto säilytettiin huolella, siten ettei ulkopuolisilla ollut niihin pääsyä. Alkuperäiset ääni- ja videotiedostot hävitettiin tutkielman valmistuttua. Näillä toimilla pyrittiin varmistamaan haastateltavien anonymiteetin turvaaminen.

Litteroinnin jälkeen aloitettiin aineistoon tutustuminen. Aineisto luettiin läpi kaksi kertaa ja samalla tehtiin alustavia merkintöjä ja huomioita sekä kirjoitettiin muistiinpanoja aineiston herättämistä ajatuksista. Tämän jälkeen aloitettiin tarkempi aineiston analysointi.

Aineiston analyysissä käytettiin laadullista analyysimenetelmää. Litteroitu aineisto käytiin läpi systemaattisesti ja teemoiteltiin. Teemoittelussa aineistossa toistuvista aiheista muodostetaan ryhmiä eli teemoja. Teemoihin poimittiin kaikki havainnot,

myös yksittäiset maininnat on siis huomioitu. Teemat pohjautuvat tutkimuskysymyksiin sekä osittain teemahaastattelussa käytettyihin teemoihin. Tutkimuskysymyksiin pohjautuvien teemojen lisäksi muodostui alateemoja. Muodostuneet teemat olivat seuraavat:

- viestintäodotukset
  - kieleen liittyvät odotukset
  - haasteisiin liittyvät odotukset
  - tulkkaukseen liittyvät odotukset
  - ryhmätilanteeseen liittyvät odotukset
  - tietoihin ja taitoihin liittyvät odotukset
  - odotusten toteutuminen
- viestintähaasteet
  - viestintätavat
  - tulkkaus
  - ryhmätilanteet
  - puheenvuorot
  - kielelliset haasteet ja ymmärtäminen
  - ilmeiden ja eleiden käyttö
  - tiedot ja taidot
  - tilaan asettautuminen
- ratkaisut viestintähaasteisiin
  - ratkaisut kulttuurisiin haasteisiin
  - ratkaisut ymmärtämisen haasteisiin
  - ratkaisut puheenvuoroihin liittyviin haasteisiin
  - viestintäkeinot
  - tilanteen selittäminen
- viestinnän mukauttaminen
  - kieleen liittyvä mukauttaminen
    - viittominen, puhe ja kirjoitettu suomi
  - mukauttamisen onnistuminen
  - mukauttamisen seuraukset
    - myönteiset, kielteiset, oppiminen

## 4 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimustulokset tutkimuskysymys kerrallaan: viestintäodotukset, viestintähaasteet, ratkaisut viestintähaasteisiin ja viestinnän mukauttaminen. Tuloksissa toistuvia keskeisiä teemoja olivat molemminpuolinen viestinnän ymmärtäminen, tulkkauskäytänteet, haasteet puheenvuorojen ottamisessa sekä kuulevien tuntemus viestintämahdollisuuksista vuorovaikutustilanteissa kuurojen kanssa. Aineistosta nostetuissa esimerkeissä haastateltaviin viitataan merkinnöillä H1–H9.

### 4.1 Viestintäodotukset

#### 4.1.1 Kuulevien viestintäodotukset

Kuulevien opiskelijoiden odotukset työskentelytilanteesta kuurojen kanssa liittyivät viestinnällisiin ja kielellisiin seikkoihin, tulkkauskäytänteisiin ja yhteisissä työskentelytilanteissa ilmeneviin haasteisiin. Lisäksi odotuksena oli, että vuorovaikutustilanteissa löytyy aina jokin sopiva viestintäkeino. Opiskelijat kokivat, että heidän kohtaamansa tilanteet olivat yleensä vastanneet heidän odotuksiaan. Yllättäviä vuorovaikutustilanteita oli kuitenkin myös koettu.

Kuulevien opiskelijoiden viestinnälliset ja kielelliset odotukset liittyivät pitkälti vuorovaikutuskumppanin viestinnän ymmärtämiseen sekä omiin kieli- ja viestintätaitoihin. Odotuksena oli, että jos kuulevat osaavat edes vähän viittomakieltä, viestintä kuurojen kanssa olisi viittomakielistä. Opiskelijat odottivat, että kuurojen kanssa työskennellessä vuorovaikutuskumppanin viestinnän ymmärtäminen olisi vaikeaa ja haastavaa. Eräs kuuleva opiskelija koki, että asiasisällön ollessa tarpeeksi helppoa – esimerkiksi yksinkertaista small talkia – työskentelytilanteesta selviää hyvin, mutta aiheen mennessä monimutkaiseksi, tilanne on vaikeampi. Opiskelijat kokivat myös epävarmuutta omista kieli- ja viestintätaidoistaan: opiskelijat eivät tieneet, osaavatko he viittoa tai muuten viestiä tarpeeksi hyvin ja selkeästi kuuron kanssa. Eräs opiskelija kuvasi kokemustaan epävarmuudesta seuraavasti:

”Vähän sellasella jännityksellä, ja toisaalta odottaa sitä, että oppii ja että kiva mennä, siellä on tuttuja ja silleen. Mutta sitten toisaalta se jännitys, että jos ei pärjää ja ymmärrä ja on noloa. Tietysti he ymmärtää, että mä en ole äidinkielen, mutta onhan se itelle sellanen kokemus, että ei oo omalla mukavuusalueella.” (H8)

Kuulevat opiskelijat myös odottivat, että kuurot huomioisivat heidän viittomakielen taitotasonsa ja sovittaisivat oman viestintänsä sen mukaiseksi. Eräs kuuleva opiskelija odotti, että kuurot ottaisivat huomioon sen, ettei hän aina ymmärrä kaikkea ja että he viestisivät hänelle selkeämmin.

Kuulevat opiskelijat olivat kokeneet epävarmuutta tulkkauskäytänteistä, jotka olivat olleet joillekin heistä vieraita ja uusia. Odotuksena oli, että tulkit kääntävät vain puhuttavan tai viitottavan asiasisällön. Opiskelijat olivat kuitenkin huomanneet heidän tulkkaavan myös esimerkiksi naurahdukset. Eräs kuuleva ei ollut tiennyt, mitkä asiat tulkataan tai mitä jätetään tulkkaamatta ja ymmärtävätkö tulkit varmasti kaiken.

”No sitä aina miettii, että miten ne pysyy mukana siinä. Kuinka paljon ne aina oottaa. Minkälaisella viiveellä ne menee. Ja se, että miten ne tiivistää niitä asioita ja mitä ne jättää kertomatta ja millä perusteella. Sitä aina miettii, kun kattoo niitä tulkkeja ja kuuntelee luennoitsijan puheita. Ja sitten sitä miettii, että ymmärtääkö ne tulkit kaiken, että osaako ne tiivistää oikein.” (H9)

Opiskelijat kuvasivat myös viestintähaasteisiin liittyviä odotuksia. Kuulevat odottivat, että kuurojen kanssa työskennellessä vuorovaikutuskumppanin viestinnän ymmärtäminen olisi haastavaa. Kuulevat myös odottivat, että jos viestintä on viittomakielistä ja ilman tulkkia tapahtuvaa, se olisi hidasta ja vaikeaa. Vaikka monet opiskelijoista odottivat työskentelytilanteissa ilmenevän viestintähaasteita, he odottivat myös, että aina löytyy sopiva viestintäkeino. Kuulevien suhtautuminen vuorovaikutustilanteeseen ja siinä tapahtuvaan viestintään oli siis myönteistä. Eräs kuuleva opiskelija kuvasi kokemustaan viestinnän onnistumisesta seuraavasti:

”Yleensä löytyy sellanen tapa eli jos vaan pystyy keskittyä yhteen ihmiseen kerralla, niin löytyy kyllä se tapa, jolla ymmärretään tosi hyvin. Eli pitää vaan rauhoittua ja keskittyä siihen tilanteeseen.” (H3)

Kuulevat opiskelijat kokivat, että heidän odotuksensa olivat pääsääntöisesti toteutuneet. He olivat kuitenkin kohdanneet myös odotusten vastaisia vuorovaikutustilanteita kuurojen kanssa työskennellessään. Muun muassa jo edellä mainitut tulkkauskäytänteet olivat osoittautuneet heidän odotustensa vastaisiksi. Joissakin vuorovai-



kutustilanteissa kuulevat opiskelijat olivat myös kokeneet, ettei kuuro opiskelutoveri ollutkaan sovittanut viestintäänsä heidän viittomakielen taitotasoaan vastaavaksi. Kuuleva opiskelija kuvasi työskentelytilannetta, jossa viestintä tapahtui viittoen, vaikka kuulevan viittomakielen taidot olivat melko vähäiset.

”Olin silloin kahden viittomakielisen kanssa tässä tilanteessa enkä meinannut ymmärtää oikeasti mitään. Se oli vaikea tilanne, mutta kyllä siitäkin sitten selvitettiin pienellä pohdinnalla ja sillä, että samat asiat selitettiin moneen kertaan. Se meni kyllä hyvin haasteelliseksi.” (H3)

Yllätyksenä oli myös tullut se, että kuurot ja kuulevat opiskelijat ovat yleensä ryhmätilanteissa erikseen eivätkä kovin usein tee ryhmätöitä yhdessä. Eräs kuuleva opiskelija koki, että kuurot ja kuulevat tekevät lähes aina ryhmätyöt omissa ryhmissään. Myönteisenä yllätyksenä on ollut työskentelytilanne, jossa kuuro nainen tuli tekemään ryhmätyötä kuulevien kanssa.

#### **4.1.2 Kuurojen viestintäodotukset**

Kuurojen opiskelijoiden viestintäodotukset liittyivät viestinnällisiin ja kielellisiin seikkoihin, viestintähaasteisiin, tulkkaukseen sekä kuulevien tuntemukseen viestintämahdollisuuksista vuorovaikutustilanteissa kuurojen kanssa. Kuurot odottivat yhteisten työskentelytilanteiden olevan useimmiten ryhmätilanteita, joissa on tulkit mukana. Opiskelijat kuvasivat myös vuorovaikutustilanteita, joissa heidän odotuksensa eivät olleet toteutuneet.

Kuurojen opiskelijoiden viestinnälliset ja kielelliset odotukset liittyivät pääasiassa ymmärretyksi tulemisen haastavuuteen. Odotuksena oli, että kuurot opiskelijat eivät välttämättä tule heti ymmärretyksi vuorovaikutustilanteissa, joissa ei ole tulkkia paikalla ja jossa he eivät voi käyttää omaa äidinkieltään kuten muiden viittomakielisten kanssa.

Useat kuurot opiskelijat odottivat tulkatuissa työskentelytilanteissa ilmenevän monenlaisia haasteita. Opiskelijat odottivat haasteita ilmenevän molemminpuolisessa ymmärtämisessä, keskustelun seuraamisessa, puheenvuorojen ottamisessa sekä tulkkauksessa. Eräs kuuro opiskelija kuvasi seuraavasti odotuksiaan haasteista:

”Jos tietää, että siellä on ne tulkit paikalla, niin kyllä sitä aina on itellä sellanen käsitys, että taas tulee niitä vaikeuksia. Saattaa olla niin, ettei saa selvää, miten se keskustelu etenee, kun siinä on se tulkki, hirveen tarkkaan, kun kattoo tulkkausta. Sellaset käsitykset ja odotukset on siinä.” (H6)

Opiskelijoilla oli odotuksia myös liittyen tulkkaukseen. He odottivat, että tulkkaus tulee aina pienellä viiveellä ja että koko tulkkaustilanne on kuuleville yleensä vieras ja uusi. Opiskelijat kokivat, että simultaanitulkkaukselle ominainen viive sekä kuulevin puutteelliset tiedot ja kokemuksen puute vaikuttavat koko tulkkaustilanteen haastavuuteen.

Kuurot opiskelijat kokivat odotusten vastaisten vuorovaikutustilanteiden liittyneen yleensä kuulevien heikkoon tuntemukseen viestintämahdollisuuksista kuurojen kanssa. Eräs kuuro opiskelija oletti opintoja aloittaessaan, että yliopistossa kuulevat tietäisivät jotakin kuuroista, viittomakielestä ja kuurojen kanssa viestimisestä. Todellinen tilanne oli kuitenkin osoittautunut odotusten vastaiseksi.

”Siinä on siis mennä ristiin omien ennako-odotusten kanssa, kun oon ajatellu, että kyllähän niiden jotain pitää tietää. Jotkut täällä opiskelevat sitten tietää kyllä jotain viittomakielestä ja tietävät vähän, miten kommunikoida kuuron kanssa, mutta hirmu suuri osa ei sitten osaa ja ovat tosi kökköjä ja jäykkiä niissä tilanteissa. Pitää sitten selittää.” (H7)

Monella opiskelijalla oli odotuksena, että kuulevien tuntemus viestintämahdollisuuksista vuorovaikutustilanteissa kuurojen kanssa on heikko ja etteivät he osaa viittoa. Odotuksena myös oli, että kuulevilla ei välttämättä ole aina valmiuksia ratkaista haastavia viestintätilanteita kuurojen kanssa. Joskus vuorovaikutustilanteet eivät olleet vastanneet näitä odotuksia, vaan kuulevalla olikin tiennyt kuinka tilanteessa pitää toimia. Kuuleva oli esimerkiksi alkanutkin viittoa tai oli heti osannut ottaa esille kynän ja paperia tai matkapuhelimen ja oli alkanut kirjoittaa asiaa kuuroille.

Yhteenvedon voidaan todeta, että sekä kuurot että kuulevat opiskelijat odottivat yhteisten työskentelytilanteiden viestinnältä haasteita. Haasteita odotettiin ilmenevän erityisesti molemminpuolisessa ymmärtämisessä sekä tulkkauksessa. Kuulevat kokivat epävarmuutta omista kieli- ja viestintätaidoistaan sekä tulkkauskäytännöistä, mutta toisaalta he odottivat saavansa apua kuuroilta haastavissa viestintätilanteissa. Kuurot puolestaan odottivat, että kuulevien tuntemus viestintämahdollisuuksista vuo-

rovaikutustilanteissa kuurojen kanssa on heikko. Molemmat osapuolet olivat kokeneet sekä odotustensa mukaisia että vastaisia tilanteita.

## 4.2 Viestintähaasteet

### 4.2.1 Kuulevien kokemat viestintähaasteet

Kuulevien opiskelijoiden kokemat viestintähaasteet liittyivät tulkkaukseen, ryhmätilanteessa toimimiseen sekä ymmärtämiseen ja kielellisiin seikkoihin. Opiskelijat olivat havainneet myös haasteita aiheuttavia eroja kuurojen ja kuulevien viestintätavoissa.

Kuulevat olivat kokeneet useampia erilaisia haasteita tulkkaukseen ja tulkkausikäytänteisiin liittyen. Kuurojen opiskelutovereiden lähestyminen ja keskustelun aloittaminen koettiin haastavaksi, koska keskusteleminen tulkin välityksellä ei tuntunut kuulevista luontevalta.

”Jos siinä ois se tulkki, niin silti se ois vaikee mennä kysymään kuulumisia. Siinä ois joku tuntematon ihminen välissä. Mennäpä nyt sitten puhumaan henkilökohtasia asioita, jos siinä on joku kolmas osapuoli välissä. Että tutustupa nyt sitten sillä tavalla uuteen ihmiseen.” (H9)

Opiskelijat kokivat, että myös tulkin pitäminen mukana keskustelussa oli ollut haastavaa. He kokivat, että suora kontakti kuuron opiskelutoverin kanssa olisi ollut luonnollisempi. Toisaalta opiskelijat myönsivät tulkin mukanaolon tärkeyden.

Tulkkausikäytänteet koettiin haastaviksi. Epäselvää oli ollut esimerkiksi se, mitä kaikkea tulkin edessä voi keskustella, kohdennetaanko sanat tulkille vai kuuroille ja se, pitääkö kuulevan odottaa, että tulkki saa viitottua asian loppuun ennen kuin voi jatkaa puhumista. Kuulevat olivat myös kokeneet, että tulkkaukseen ja vuorovaikutustilanteen sujumiseen oli ollut vaikeaa luottaa. Lisäksi muutama opiskelija koki haastavaksi oman puheen rytmin sovittamisen sopivaksi tulkkaustilanteessa. Toisin sanoen, kuuleville oli epäselvää, kuinka nopeasti he voivat puhua, sekä se, pitääkö heidän pitää puheessaan taukoja antaa tulkin tulkata rauhallisesti.

Myös ryhmätilanteissa oli kohdattu haasteita. Opiskelijat kokivat haastavaksi keskusteluun osallistumisen, päällekkäin puhumisen ja puheenvuorojen ottamisen. Viittomakielisillä oppitunneilla keskusteleminen koettiin vaikeaksi kielellisistä sekä kulttuurisista syistä: oma kielitaito koettiin riittämättömäksi ja puheenvuoron ottaminen koettiin vaikeaksi luokkatilanteessa, jossa ei pyydetä puheenvuoroa viitaten.

Oli myös tehty havainto siitä, että tulkatut ryhmäkeskustelut olivat olleet haasteellisia erityisesti kuuroille. Erään kuulevan opiskelijan mukaan tilanteessa ihmiset puhuivat päällekkäin, eivätkä tulkit ehtineet tulkata kaikkea. Opiskelija koki, että tuolloin kuurot opiskelijat eivät päässeet osallistumaan keskusteluun, eivätkä kuulevat välttämättä huomanneet tätä. Opiskelijat olivat kokeneet ryhmätilanteissa haastavaksi muistaa osoittaa, että itsellä on puheenvuoro. Oli havaittu, että tällöin kuuron oli ollut vaikea seurata keskustelua. Erityisen hankalaksi koettiin työskentelytilanne, jossa ryhmä esimerkiksi liikkui jatkuvasti. Näissä ryhmätilanteissa koettiin olleen hankalaa varmistaa, oliko toinen osapuoli varmasti ymmärtänyt viestin vai oliko viesti edes tullut kunnolla tavoitettavaksi kyseisessä tilanteessa.

Keskeiseksi ymmärtämiseen liittyviksi ja kielellisiksi haasteiksi kuulevat opiskelijat kokivat vuorovaikutuskumppanin viestinnän ymmärtämisen, oman kielitaidon riittämättömyyden sekä kielen valinnan työskentelytilanteissa, joissa on sekä kuulevia että kuuroja.

Vuorovaikutuskumppanin viestinnän ja viittomisen ymmärtäminen oli monille kuuleville ollut haastavaa. Isommassa ryhmässä keskusteltaessa kuulevat eivät olleet aina kehdanneet pyytää ihmisiä viittomaan asiaa uudelleen, jos he eivät ainoana olleet ymmärtäneet asiaa.

Suomenkielisessä sähköpostiviestinnässä oli koettu vaikeaksi varmistaa, että vastaanottaja oli varmasti ymmärtänyt asian oikein. Koettiin, että myös toisen osapuolen sähköpostiviestin tulkitseminen oli ollut vaikeaa, koska joidenkin kuurojen suomenkielentaitoa ei ollut koettu kovin hyväksi, vaan siinä oli havaittu suurta vaihtelua. Kielimuurin takia kuuleva opiskelija oli kokenut epävarmuutta siitä, oliko viestit ymmärretty, kuten ne oli tarkoitettu.

”Tuntu, et piti hirveen tarkkaan miettiä, että miten kirjottaa oman asiansa. Vaikka se on mun äidinkieli, joutuu miettimään, että miten mä laitan sen ymmärrettävästi, korrektisti ja oikein. Jos mä jollekin muulle kaverille kirjottaisin, niin ois ihan eri. -- Ja sitten joutuu itekin kauheesti tulkitsemaan, jos on jotain sellasia sanamuotoja, jotka ei ole aina ihan oikein tai jos sen vois tulkita monella tapaa. Sitä on sitten vähän hukassa ja pitää sitten aina tarkistaa. Jotenkin ei ole yhtään sujuvaa yhteistä kieltä.” (H1)

Yhtenä merkittävänä haasteena kuulevat opiskelijat kokivat omat viittomakielen taitonsa, jotka he olivat usein kokeneet riittämättömiksi. Kuuleva opiskelija kuvasi kielen oppimisen alkuvaiheessa viestimisen kuurojen kanssa olleen haastavaa, koska hänen kielitaitonsa oli vielä niin heikko, että hän pystyi keskustelemaan vain yksinkertaisista asioista.

”Tietysti ihan alussa ei ollu välineitä sanoa sitä asiaa, mitä halus sanoa tai [välineitä] sellaseen sujuvaan keskusteluun. Aina, kun nähtiin, niin se oli vähän sellasta kankeeta ja piti puhua konkreettisista asioista, mitkä on tässä ja nyt. Se ei ollu niin sellasta vapaata ja helppoa.” (H8)

Oli kokemuksia myös siitä, että viestimistä ei välttämättä ollut saatu aloitettua lainkaan, koska kuulevan viittomakielen taito ei ollut riittävä. Kuuleva saattoi kokea, että hänellä on paljonkin keskusteltavaa, mutta yllättävässä tilanteessa hänellä ei ole ollut tarpeeksi aikaa miettiä, ja siten tilanne oli jo mennyt ohi.

Julkinen, ryhmän edessä tapahtuva viittominen koettiin haastavaksi, jännittäväksi ja ahdistavaksikin. Kahdenkeskinen keskustelu kuuron kanssa oli kuulevien kokemuksen mukaan sujunut hyvin, mutta ryhmätilanteessa kuuleva oli helposti jättäytynyt keskustelusta sivuun. Kuuleva oli vain seurannut muiden keskustelua, koska heikko kielitaito on estänyt heitä osallistumasta.

Haasteeksi koettiin myös kielen valinta tilanteessa, jossa oli ollut kuuroja, kuulevia ja tulkit. Jos kuuleva oli osannut sekä viittomakieltä että suomea, kuuleva ei ollut tiennyt, mitä kieltä hänen olisi pitänyt itse käyttää. Eräs kuuleva opiskelija kertoi päätyneensä puhumaan, mutta oli tulkkauksesta huolimatta käyttänyt muutamia viittomia.

Selkeimpänä erona kuurojen ja kuulevien viestintätavoissa mainittiin erilaisten kielten käytön. Kuulevat käyttävät puhuttua kieltä kuten suomea ja kuurot käyttävät viittomakieltä.

Kuulevat olivat kielenoppimisen alkuvaiheessa huomanneet kuurojen runsaan ilmeiden käytön ja kokeneet sen vieraaksi itselleen. He siis kokivat, että heille vahva ilmeiden käyttö oli haastavaa. Opiskelijat kuitenkin kertoivat oppineensa ilmeiden käytön ja ymmärtäneensä niiden merkityksen opintojen edetessä. Kuulevat olivat oppineet, että viittomakielisessä keskustelussa ilmeillä piti osoittaa esimerkiksi olevansa mukana keskustelussa. Suomenkielisessä keskustelussa opiskelijat eivät olleet havainneet vastaavaa tapaa käyttää ilmeitä ja eleitä.

”Senkin toki huomaa, miten tärkeessä asemassa ne ilmeet on. Jos välillä vaan kattoo ja kuunteli sitä juttua eikä elehtinyt tai ilmeily, ei osottanu että on mukana, niin toinen saattoi kysyä, että ymmärsitkö sä. ”Joo, ymmärsin.” Tajusin, että pitää muistaa viestiä ilmeillä, että on mukana jutussa, et jatka vaan. Tietysti, kun viittomakielessä paljon kysytään, niin osotetaan sitä viestiä paljon myös ilmeillä. Huomas, että siinä on paljon eroa.” (H8)

#### 4.2.2 Kuurojen kokemat viestintähaasteet

Kuurot opiskelijat kokivat haasteiksi ilmeiden ja eleiden käytön, tulkkauksen, kieleen ja ymmärtämiseen liittyvät seikat, viestinnän ryhmätilanteissa sekä kuulevien heikon tuntemuksen viestintämahdollisuuksista vuorovaikutustilanteissa kuurojen kanssa. Myös kuurot opiskelijat olivat havainneet monia haasteita aiheuttavia eroja kuulevien ja kuurojen viestintätavoissa.

Monet kuurojen opiskelijoiden kokemat viestintähaasteet liittyivät tulkkaukseen. Ryhmätilanteissa tulkkauksen koettiin hyvin tarpeelliseksi, mutta toisaalta tulkkauksen koettiin myös hidastavan viestintää ja työskentelyä sekä aiheuttavan haasteita vuorovaikutukselle. Sen oli koettu haitanneen keskustelun kulkua sekä aiheuttaneen suoran kontaktin puuttumista opiskelijoiden välillä.

Haastavaksi koettiin myös kuuron ja tulkin yhteistyö. Opiskelijat olivat kohdanneet tulkkauksilanteita, joissa tulkki ei ollut ymmärtänyt, mitä he olivat viittoneet, eikä näin ollen ollut osannut tulkata asiaa oikein kuuleville. Eräs opiskelija kuvasi ymmärtämisen haasteita seuraavasti:

”Mut ite kun on kaksikielinen, niin joitakin aihealueita osaan ilmasta paremmin viittomakielellä ja joitakin aiheita taas paremmin kirjoitetulla suomella. Jokus käy sillein, että viittoon jotain ja sit tulkki ei ymmärrä just sitä termiä ja ihmettelee, että mitä tää nyt tarkoittaa.” (H4)

Opiskelijat olivat myös huomanneet tulkin joskus käyttäneen tulkatessaan eri sanaa kuin opiskelija oli tarkoittanut, ja tällöin oli syntynyt väärinkäsityksiä opiskelijoiden välille eikä keskustelu ollut edennyt kunnolla. Toisaalta opiskelijat olivat kokeneet myös tilanteita, joissa tulkkaus oli sujunut hyvin ja he olivat tulkin kanssa löytäneet sopivan tavan viittoa.

Myös kuurot opiskelijat mainitsivat selkeänä erona kuurojen ja kuulevien viestintäta-voissa erilaisten kielten käytön. Kuulevat käyttävät puhuttua kieltä kuten suomea ja kuurot käyttävät viittomakieltä. Kieliin liittyvänä erona nostettiin esiin myös viittomakieleltä puuttuva kirjoitettu muoto.

Myös kuurot kokivat tilanteissa ilmenneen kieleen ja ymmärtämiseen liittyviä haasteita. Ymmärtäminen oli opiskelijoiden mielestä ollut välillä vaikeaa, esimerkiksi silloin, kun kuulevat olivat käyttäneet sanoja tai ilmaisuja, jotka olivat olleet kuuroille vieraita. Väärinymmärryksiä oli kohdattu erityisesti silloin, kun yhteisessä työskentelytilanteessa ei ollut tulkkausta. Toisaalta oli koettu myös se, että vaikka tilanteessa olisikin ollut tulkki, siltikään toisen viestiä ei aina ole ymmärretty. Syyksi näihin haasteisiin ei nähty itse tulkkausta, vaan koettiin, että haasteet synnyttää lähtökohtaisesti se, että keskustelun osapuolet ovat erikielisiä – toinen viittomakielinen ja toinen suomenkielinen.

Monet kuurot olivat kokeneet haasteita työskennellessään ryhmissä, joissa on mukana sekä kuulevia että kuuroja. Ryhmätilanteissa koettiin esiintyneen viestintähaasteita erityisesti puheenvuorojen seuraamisessa ja ottamisessa. Opiskelijat kokivat, että nämä ryhmätilanteiden haasteet olivat usein johtuneet tulkkauksesta sekä kuulevien heikosta tuntemuksesta viestintämahdollisuuksista kuurojen kanssa. Simultaanitulkkaukselle ominaisen viiveen koettiin myös aiheuttavan haasteita viestinnälle. Ryhmäkeskusteluissa kuurot kokivat puheenvuorojen seuraamisen haasteelliseksi, koska usein keskustelu oli ollut nopeaa ja tulkkauksen kautta kaikki oli tullut pienellä viiveellä. Tällöin kuuro ei ollut ehtinyt seurata, kenellä puheenvuoro oli milloinkin ollut.

”Voi olla, että jotkut puheenvuorot sulautuu yhteen, koska ne on niin nopeita, eikä tulkki ehdi tai muista viitata, että kuka siinä nyt puhuu. -- Se voi olla sitten joskus raskasta, jos on näin, että puheenvuorot sulautuu yhteen eikä sitten saa selvää, että kuka nyt puhuu. -- Kun mä katon

vaan pelkästään sitä tulkkia, kun se viitto, ja sitten ei näe, että kuka on lopettanut puheenvuoron eikä sitten ehdi katsoa, kuka alottaa seuraavan puheenvuoron. Siinä on silleen vähän hankaluuksia.” (H4)

Kuurot opiskelijat kokivat haastavaksi myös puheenvuorojen ottamisen. Tähän puheenvuorojen ottamisen haastavuuteen koettiin vaikuttaneen puheenvuorojen nopea vaihtuminen sekä tulkkauksen viive. Kun keskustelu oli ollut nopeaa, ei kuuro ollut ehtinyt viitaten ottaa omaa puheenvuoroa, ja asiassa oli ehditty jo siirtyä eteenpäin.

Kun on massaluento, niin siinä on sit haastavaa se, et ne puheenvuorot, mitä siellä tulee, on aika nopeita. Kun ihmiset siellä viittaa, niin puheenvuorot vaihtuu siellä aika tiuhaan tahtiin, niin aina ei ehdi nostaa omaa kättä, jos on jotain kommenttia. Ryhmätöissä on sama, luennoilla myös. Et puheenvuorot liukuu sit välillä aina ohi, et niitä ei saa.” (H6)

Opiskelijat kokivat, että kuulevat eivät olleet tunteneet tulkkauskäytänteitä eivätkä olleet ymmärtäneet, mitä kaikkea tulkkaustilanteissa olisi pitänyt ottaa huomioon. Kuurot opiskelijat olivat monesti huomanneet kuulevien puhuvat päälle heidän yrittäessä ottaa omaa puheenvuoroa.

Sama puheenvuorojen ottamisen haastavuus oli havaittu myös tilanteessa, jossa oli ollut enemmän kuuroja kuin kuulevia suomenkielisiä opiskelijoita ja jossa keskustelu oli käyty viittomakielellä. Kuurot opiskelijat olivat havainneet, että tällöin kuulevien kommentit olivat usein tulleet hieman jäljessä, kun asiasta oli jo siirrytty seuraavaan.

Kuurot opiskelijat kokivat kuulevien heikon viestintämahdollisuuksien tuntemuksen aiheuttaneen haasteita yhteisissä työskentelytilanteissa. Kuurot kokivat, että kuulevat eivät olleet tienneet tarpeeksi kuurojen kanssa viestimisestä ja työskentelystä ja lisäksi kuulevat eivät olleet tunteneet tulkkauskäytänteitä.

”Usein tapahtuu niin, että kuulevat ei osaa käyttää tulkkia oikein. -- Puheenvuorojen saaminen on aina vaikeaa. Aina yrittää, että mä tulisin tähän väliin, mutta kuulevat puhuu aina sitten päälle. Eli puheenvuoroa ei millään meinaa saada. Ja sitten se tilanne, mihin se kommentti olisi sopinut, on jo mennyt ohi. Eli ei ehdi kommentoida asioita.” (H2)

Kuurot opiskelijat eivät olleet kokeneet varsinaista negatiivista suhtautumista kuulevilta vaan vuorovaikutustilanteita oli enemmänkin säikähdetty, jolloin keskustelu ei ollut lähtenyt sujumaan normaalisti. Kuulevien vuorovaikutustilanteen jännittämisen ja keskustelun sujumattomuuden oli koettu vaikuttaneen myös kuurojen omaan keskittymiseen.



Merkittävänä erona kuulevien ja kuurojen viestintätavoissa mainittiin ilmeiden ja eleiden käyttö. Kuurot opiskelijat kokivat, että viittomakieliseen viestintään kuuluu hyvin vahvasti ilmeiden ja eleiden kaltaiset visuaaliset elementit toisin kuin kuulevien suomenkieliseen viestintään. Myös katsekontaktin puuttumisen koettiin haittaavan viestintää, koska kuurot ovat tottuneet viittomakielisessä keskustelussa tiiviiseen katsekontaktiin. Eräs opiskelija kuvasi ilmeiden ja eleiden kuulumista viittomakieleen:

”Jos mä saan käyttää omaa kieltä, eli viittoa, niin sitten ne [ilmeet ja eleet] on siinä koko ajan mukana tai läsnä sillä tavalla erottamattomina. Että siinä jää sitten niin paljon pois puhuttua kieltä käytettäessä.” (H2)

Kuurot opiskelijat olivat huomanneet, että kuulevat eivät olleet käyttäneet ilmeitä viestinnässään tai he olivat käyttäneet niitä vähemmän kuin kuurot. Eleitä kuulevienkin oli huomattu käyttäneen, mutta vähemmän kuin kuurot. Kuurot kokivat kuulevien ilmeettömyyden ja eleettömyyden aiheuttaneen sen, että heidän viestintäänsä oli ollut vaikea tulkita. Kuurot opiskelijat totesivat, että kuulevat eivät olleet ymmärtäneet kuurojen eleitä, koska kuulevat eivät olleet tottuneet käyttämään niitä. Opiskelijat myös arvelivat, että kuurojen runsas eleiden ja ilmeiden käyttö oli saattanut tuntua kuulevista hämmentävältä.

Ilmeiden ja eleiden käyttö koettiin haasteelliseksi. Kuulevien kanssa viestiminen elekielellä koettiin haasteelliseksi, koska kuurojen mukaan monet kuulevat opiskelijat olivat olleet auditiiivisesti orientoituneita eivätkä he olleet tottuneet käyttämään visuaalista viestintää. Opiskelijat olivat kokeneet, että kuulevat eivät olleet osanneet käyttää eleitä selkeästi eivätkä he olleet käyttäneet tarpeeksi selkeää huuliota (puhutun kielen sanojen mukainen liike huulilla), jolloin kuuron oli ollut vaikea ymmärtää heidän viestintäänsä. Kuulevat eivät myöskään olleet ymmärtäneet kunnolla, mitä kuurot olivat eleillä yrittäneet viestiä.

”Suomessa ei ollenkaan ymmärretä elekieltä. Et sitten kun näyttää, että tarttis kynää ja paperia, niin ei ne [kuulevat] ymmärrä.” (H2)

Eroista huolimatta kuurot opiskelijat kokivat, että niin kuuroilla kuin kuulevillakin oli tapana käyttää eleitä ja osoituksia viestiessään muiden kanssa. Kuuro opiskelija kuvasi eleiden ja osoitusten käyttöä seuraavasti:

”Jos selitetään asioita, niin huomataan, että käytetään sellasia, et osotellaan sinne päin ja paikannuksia on. Se on kuulevilla siis selkeesti sama, et sitä asiaa yritetään selittää myös käsillä. Kyllä sitä tilankäyttöä ja paikannusta siis on. Sitä selittämistä. Sitten, kun on vaikee selittää jotain asiaa, niin sit käytetään käsiä.” (H5)

Lisäksi kuurot opiskelijat kokivat, että ilman tulkkia työskennellessä viestintä muuttuu hitaaksi. Kuurot opiskelijat kokivat, että ilman tulkkia viestittäessä ei ollut myöskään voinut keskustella vaikeammista aiheista, koska ilmeillä ja eleillä ei voi selittää kaikkea. Esimerkiksi akateemiseen ja tieteelliseen kieleen tai abstraktien asioiden selittämiseen eleet ja ilmeet eivät riitä.

Koettiin siis, että sekä viitottuun että puhuttuun viestintään kuuluvat eleet ja ilmeet, mutta ilmaisu on erilaista näissä kielissä. Opiskelijat kokivat, että kuuroilla ja kuulevilla on eri tavat ilmaista asiat. Kuurojen koettiin ilmaisseen asiat esimerkiksi suoremmin kuulevien tapaan verrattuna. Myös asioiden käsittelytavassa koettiin olevan eroa. Kuurot opiskelijat olivat havainneet, että kuulevat etenevät asian käsittelyssä yleisestä yksityiskohtiin ja kuurot puolestaan päinvastoin. Opiskelija kuvasi näitä asioiden käsittelytapoja seuraavasti:

”Tuntuu, että kuulevien tapa on, että ne ensin selittää jotain teoriaa ja sieltä sitten päätyvät esimerkkeihin. Kuurojen tapa on taas, että ensin kerrotaan niitä esimerkkejä ja sitten päästään siihen teoriaan. Hyvin tällanen päinvastanen tapa käsitellä asioita. Tää on tietysti mun oma käsitys siitä, miten asiat olisivat.” (H6)

Keskustelun rakentumisessa oli havaittua eroja. Kuurot kokivat, että heillä on tapana osallistua keskusteluun aktiivisesti lyhyin kommentein toisin kuin kuulevien keskustelussa, jossa asia puhutaan loppuun ja vasta sitten toinen ottaa puheenvuoron.

Opiskelijat olivat kokeneet työskentelytilanteissa haasteelliseksi myös tilaan asettautumisen. Keskeisenä asiana tulkatussa ryhmätilanteessa on opiskelijoiden ja erityisesti tulkin paikka tilassa. Opiskelijat olivat kokeneet työskentely tilanteessa viestimisen haastavaksi, jos tulkki oli ollut asettautuneena tilaan huonosti, siten, että suora kontakti tulkin ja opiskelijan välillä oli puuttunut.

Opiskelijat olivat kokeneet haasteita viestinnän ymmärtämisessä ja kieleen liittyvissä asioissa, tulkkauksessa ryhmätilanteiden keskusteluissa ja viestintätapojen eroissa. Kuulevat olivat kokeneet haastavaksi erityisesti vuorovaikutuskumppanin viestinnän

ymmärtämisen. Kuurot opiskelijat puolestaan olivat kokeneet, että kuulevien opiskelijoiden ja tulkkien oli ollut joskus vaikea ymmärtää heitä. Lisäksi kuulevat olivat kokeneet epävarmuutta omista kieli- ja viestintätaitoistaan. Sekä kuurot että kuulevat opiskelijat olivat kokeneet haasteita tulkkauksessa. Kuuleville tulkin käyttö ei ollut tuntunut luontevalta ja kuurot taas kokivat tulkkauksen viiveen aiheuttavan haasteita työskentelylle. Erityisesti puheenvuorojen ottaminen koettiin hankalaksi, koska keskustelu eteni yleensä nopeasti eikä tulkki ehtinyt kääntää kaikkea kunnolla. Myös kuulevat olivat kohdanneet samankaltaisia puheenvuoroihin liittyviä haasteita viittomakielisessä keskustelussa. Opiskelijat olivat havainneet monia eroja kuurojen ja kuulevien viestintätavoissa, mutta olivat löytäneet myös samankaltaisuuksia. Opiskelijat kokivat, että erot viestintätavoissa olivat aiheuttaneet haasteita kuurojen ja kuulevien keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa. Keskeisimpinä eroina opiskelijat olivat kokeneet ilmeiden ja eleiden käytön sekä eri kielten käytön. Kuurot opiskelijat kokivat, että kuulevien puutteelliset tiedot kuurojen kanssa viestimisestä olivat aiheuttaneet haasteita viestinnälle. Kuurot kokivat kuulevilta puuttuneen tietoa viestintäkeinoista, tulkkaustilanteesta ja ryhmäkeskustelussa huomioitavista seikoista.

### **4.3 Ratkaisut haasteisiin**

Opiskelijat kuvasivat monia erilaisia ratkaisuja kuurojen ja kuulevien yhteisissä työskentelytilanteissa kohtaamiinsa viestintähaasteisiin. Ratkaisuja oli löydetty muun muassa ymmärtämisen ja puheenvuorojen ottamisen haasteisiin. Opiskelijat kuvasivat myös monia erilaisia viestintäkeinoja, joita kuulevat ja kuurot olivat käyttäneet työskennellessään yhdessä.

Opiskelijoiden kohtaamiin kulttuurisiin haasteisiin ei koettu löytyneen varsinaisia ratkaisuja. Eräs kuuleva opiskelija kertoi, että kulttuuristen erojen tuomille haasteille hän ei ollut tehnyt yleensä mitään, koska hän koki näiden haasteiden olevan vain hänen omassa ajattelussaan. Hän ei siis kokenut, että näille haasteille voisi vuorovaikutustilanteessa konkreettisesti tehdä jotakin.

Opiskelijat kokivat ymmärtämisen haasteisiin löytyneen kaksi eri ratkaisua. Jos kuuleva ei ollut ymmärtänyt, mitä oli viitottu tai oli ymmärtänyt asian väärin, kuuleva oli pyytänyt kuuroa viittomaan asian uudelleen tai kuuro oli itse huomannut, että asia pitää viittoa uudelleen. Kuuleva opiskelija kuvasi uudelleen viittomista seuraavasti:

”Jos on tällainen kasvokkaistilanne, niin sit pitää aina pyytää uudestaan viittomaan. Sanottava vaan, että en ymmärrä, jos on joku asia, joka pitää ymmärtää.” (H1)

Tällaisissa tilanteissa kuurot olivat viittoneet asian uudelleen, viittoneet asian hieman eri tavalla tai selittäneet asian tarkemmin. Kuulevat opiskelijat kokivat, että kuurot olivat jaksaneet hyvin viittoa asioita uudelleen, jotta kuulevat olisivat ymmärtäneet ja jotta keskustelu oli voinut jatkua.

Kuurot olivat kohdanneet myös tilanteita, joissa tulkki ei ollut ymmärtänyt, mitä he olivat viittoneet. Tällaisessakin tilanteessa ratkaisuna oli ollut asian uudelleen viittominen. Kuuro opiskelija kertoi uudelleen viittomisesta tulkkaustilanteessa:

”Muutaman kerran on sattunu sellanen, että tulkki ei oo ymmärtäny, mitä mä oon viittonu. Sit pitää vaan pysäyttää se tilanne ja selittää se asia niin, että varmasti tulkki ymmärtää sen koko jutun. Sitten tulkki voi tulkata eteenpäin ja tilanne voi jatkua.” (H7)

Toinen ratkaisu ymmärtämisen haasteisiin oli ollut, ettei toista pyydetä viittomaan uudestaan, vaan jätetään asia sikseen. Jossakin vaikeassa tilanteessa opiskelijat olivat myös päättäneet lopettaa työskentelyn ja sopineet uuden tapaamisen. Tässä oli ollut ajatuksena, että tauon jälkeen ja jonakin toisena päivänä työskentely ja viestintä toimisivat paremmin.

Puheenvuorojen ottamisen haasteisiin löydettiin muutamia ratkaisuja. Kuulevat opiskelijat olivat ratkaisseet haasteellisen viittomakielisen keskustelutilanteen vain ottamalla puheenvuoron siitä huolimatta, että keskustelu oli jo ehtinyt siirtyä eteenpäin. Toinen ratkaisu oli jättää puheenvuorot ottamatta ja olla osallistumatta keskusteluun. Myös kuurot opiskelijat olivat monissa tulkatuissa keskustelutilanteissa jättäneet puheenvuoron ottamatta ja vain seuranneet muiden keskustelua. Kuuleva opiskelija kuvasi seuraavasti viittomakielisessä keskustelussa toimimistaan:

”No se luokkatilanne on sellanen, että minkäs minä sille mahdan. Se on mun vaan kestettävä. Että joko on vaan rohkaistuttava siihen, että sanoo vaan rohkeesti siihen väliin oman asiansa tai sitten on oltava vaan hiljaa. Tähän mennessä olen tyytynyt olemaan hiljaa. -- Niin, sitä vaan nöyrtyy siihen osaansa.” (H1)

Myös kuurojen puheenvuorojen ottamista helpottavia ratkaisuja oli löydetty. Jos tulkkaustilanne oli ollut kuuleville opiskelijoille uusi, oli kuuro opiskelija selittänyt tulkkauksen käytännöt muille, minkä jälkeen kuulevat olivat osanneet toimia ottaen huomioon tulkkauksen. Kuulevat olivat saattaneet säädellä omaa puhettaan ja puheenvuorojaan siten, että kuurojen oli ollut mahdollista ottaa puheenvuoro itselleen. Eräs kuuleva opiskelija kuvasi, kuinka hän oli näissä tilanteissa seurannut keskustelun kulkua ja harkinnut, milloin itse ottaa puheenvuoron.

”No ainakin silloin, jos moni puhuu, niin mä ite jätän ne omat puheeni sanomatta. Ja vähän oon seurannu sitä tulkin työskentelyä. Jos on ollu sellanen sopiva rako, niin sitten vasta oon sanonu sanottavani.” (H9)

Ratkaisuna vaikeaan viestintätilanteeseen koettiin hyvänä ratkaisuna viestintäkeinoon vaihtaminen. Jos kuuron ja kuulevan välinen viestintä ei ollut toiminut, opiskelijat olivat todenneet parhaaksi ratkaisuksi etsiä jonkin toimivamman viestintäkeinoon. Opiskelijat kokivat, että yleensä kuuro oli ollut se, joka oli ehdottanut jotakin toista viestintäkeinoa. Oli koettu myös tilanteita, joissa kuuleva oli osannut käyttää **sormi-**aakkosia ja oli osannut muutamia viittomia, mutta se ei kuitenkaan ollut riittänyt takaamaan sujuvaa viestintää työskentelytilanteessa. Tällöin viestintäkeino oli pitänyt vaihtaa esimerkiksi kirjoittamiseen tai oli pitänyt ottaa tulkki avuksi. Kuurojen opiskelijoiden kokemus oli se, että sopivamman viestintätavan löytyminen oli vaihdellut tilanteesta toiseen. Joskus opiskelijoiden oli pitänyt kokeilla useampaakin keinoa ennen kuin viestintä oli alkanut sujua ja toisinaan sopiva viestintäkeino oli löytynyt nopeasti. Viestintäkeinoon valinta koettiin riippuvan molemmista osapuolista. Joskus kuuron ehdottama viestintätapa ei välttämättä sovi kuulevalle osapuolelle. Kuuro opiskelija kuvaa sopivan viestintäkeinoon etsimistä seuraavasti:

”No yleensä on niin, et jos on tämmönen haastava tilanne, et homma ei toimi, niin yritän sitten jotain muuta tapaa, elettä tai muuta semmosta, yritän saada sen loppuun asti. Jos joku keino ei tepsii, niin sitten otetaan joku muu vaihtoehto, vaikka se kirjottaminen tai sit pyytää sen tulkin siihen tai jotain muuta, jotta sais sen tilanteen loppuun asti. Sitten toinen ääripää on se, että ruvetaan keksimään kaikkia keinoja, on ilmeitä, eleitä ja kirjottamista. Nää on ne ääripäät ja sinne välille mahtuu sitten monenlaista. Oon monenlaisia ihmisiä tavannu niin ei yhtä sellasta yhtenäistä [suhtautumis]tapaa ei oo ollu. Riippuu niin ihmisestä.” (H6)

Kuurot opiskelijat kokivat, että heillä on valmiuksia ratkaista haastavat viestintätilanteet toisin kuin kuulevilla opiskelijoilla. Kuurot kokivat, että he tuntevat erilaiset viestintäkeinot ja että he ovat tottuneet ratkaisemaan haastavia viestintätilanteita.

Kuulevien opiskelijoiden kokemus oli, että kuurot olivat aina auttaneet heitä, jos viestinnässä tai viittomakielen käytössä oli ollut hankaluuksia. Eräs kuuleva opiskelija kertoi, kuinka hänellä ei kielenoppimisen alkuvaiheessa vielä ollut tietoa erilaisista viestintäkeinoista. Opiskelija oli kokenut, että kuurot olivat auttaneet häntä aina ja ehdottaneet esimerkiksi kirjoittamista viestintäkeinoksi.

Vaikka kuurot opiskelijat olivat kokeneet, että kuuro oli yleensä ollut se, joka oli ehdottanut käytettävää viestintäkeinoja, he olivat kohdanneet myös tilanteita, joissa kuuleva oli osannut ratkaista haasteet ja oli ehdottanut esimerkiksi kirjoittamista viestintäkeinoksi. Kuuro opiskelija kuvasi tätä tilannetta seuraavasti:

”Ja toinen vaihtoehto on sitten se, että jos sanoo, että mä en kuule ja sitten se toinen alkaa automaattisesti kirjottamaan kännykkään tai ottaa kynää ja paperia. Se kuuleva ratkasee siinä tilanteessa itse sen. Kun yleensä se on niin, että minun pitää tuottaa se ratkasu. Se on mukavaa vaihtelua, että se kuuleva onkin se, joka ratkasee sen tilanteen. Ja sitten tulee itsellekin hyvä olo, kun näkee, että toisillakin on valmiuksia ratkaista niitä tilanteita.” (H2)

Kuulevan viittomakielen taidon puuttumista ei koettu estävän kuuron ja kuulevan viestintää. Viestintä ja yhdessä työskentely on mahdollista, koska vaihtoehtoisia viestintätapoja on monia. Kuuleva opiskelija kuvasi seuraavasti ajatustaan kuurojen kanssa viestimisestä ilman erityisiä viittomakielen taitoja.

”Että ei se viittomakielen hallitseminen ole mikään ehdoton edellytys, että pystyy kommunikoimaan. Onhan se kovin hieno taito, en halua sitä vähätellä mitenkään, mutta tuntuu, et se on monille sellanen este, että en voi kommunikoida, koska en osaa viittomakieltä. Mutta ei sen pitäis olla. Harvat sitä kumminkaan osaa.” (H9)

Opiskelijat kuvasivat monia erilaisia viestintäkeinoja, joita kuurot ja kuulevat olivat yhdessä työskennellessään käyttäneet. Jos kuuro opiskelija oli osannut puhua tai oli kuullut jonkin verran, oli viestintä voinut tapahtua puheen. Jos kuuleva oli osannut viittomakieltä, viestintä oli sujunut helpoiten viittojen. Kuuron ja kuulevan välisessä viestinnässä oli voitu hyödyntää samaan aikaan monia eri viestintäkeinoja. Visuaalisia viestintäkeinoja kuten selkeitä ilmeitä ja eleitä sekä pantomiimia oli voitu käyttää

viittomisen, yksittäisten viittomien ja sormiaakkosten (viittomakielisten käsin tuotettavien aakkosten) tukena. Myös selkeä huulio oli ollut viestinnän apuna.

Jos kuuleva ei ollut kokenut visuaalista viestintätapaa luontevaksi tavaksi viestiä, kirjoittaminen oli toiminut hyvin viestintäkeinona. Opiskelijat olivat kirjoittaneet joko paperille, tietokoneelle tai kännykkään. Kuurot opiskelijat kokivat, että kirjoittaminen on viestintäkeino, joka oli toiminut aina. Toisaalta he totesivat myös, että kirjoittaminen oli ollut viestintäkeinoista viimeinen, jota he olivat käyttäneet, koska he olivat käyttäneet mieluummin visuaalisia viestinnän keinoja.

Yhdeksi tärkeimmäksi viestintäkeinoksi kuurojen ja kuulevien välillä koettiin tulkkaus. Tulkkaa käytettäessä molemmat osapuolet olivat saaneet käyttää omaa äidinkieltään ajatustensa ilmaisemiseen. Kuurot opiskelijat totesivat, että tulkkaus on ollut heille aina luontevin tapa viestiä viittomakieltä osaamattomien kuulevien kanssa. Kuuro opiskelija pohti tulkkauksen ja kirjoittamisen käyttämistä viestintäkeinona:

”Mutta ehkä on paras, että se tulkki on paikalla. Se on luontevin tapa ja se on helpoin tapa myös muille. Et silloin se ei ole niin katkonaista ja hankalaa. Kun kirjottaminen taas on välillä hankalaa ja hidasta, kun siinä pitää odottaa, että se toinen kirjottaa sitä tekstiä ja sitten itse kirjottaa. Se ei ole mitenkään luonnollista tai luontevaa se vuorovaikutus silloin.” (H2)

Opiskelutilanteissa oli hyödynnetty myös tekstejä ja kuvia viestinnän tukena. Vaikka viestintä oli toiminut viittojen ja elehtien, opiskelijoiden oli ollut helppo käyttää käsiteltävänä olleita tekstejä ja kuvia apuna. Myös Internetiä oli hyödynnetty tiedon ja kuvien etsimiseksi viestinnän ja työskentelyn tueksi. Kuvista ja teksteistä oli ollut helppo näyttää, mitä asiaa tarkoitti ja mistä halusi keskustella. Kuuleva opiskelija kuvasi tekstin käyttöä visuaalisen viestinnän tukena:

”Näyttää sen tekstistä ja osoittaa, että mä mietin tätä kohtaa ja että mitä olet tästä mieltä. Silloin meillä on se teksti pohjana, kun taas sitten normaalissa [puhutussa] vuorovaikutustilanteessa lukis sen sitten ääneen. Mutta käytetään siis sitä tekstiä apuna, sellasta visuaalista.” (H3)

Yhteenvetona voidaan todeta, että mahdollisia viestintäkeinoja oli löytynyt runsaasti. Jos opiskelijat olivat vuorovaikutustilanteessa huomanneet, ettei viestintä suju toivotulla tavalla, olivat he vaihtaneet johonkin toiseen viestintäkeinoon. Opiskelijat kokivat, että yleensä kuuro ehdottaa käytettävää viestintäkeinoja, koska heillä on valmiuksia ratkaista haastavat viestintätilanteet. Ymmärtämisen haasteet oli ratkaistu

pyytämällä toista viittomaan uudelleen tai itse viittomalla uudelleen tai hieman eritavalla. Toisaalta joissakin tilanteissa asialle ei ollut tehty mitään ja tällöin asia oli jäänyt ymmärtämättä. Puheenvuorojen ottamisen haasteet oli ratkaistu vain ottamalla puheenvuoro tai sitten kuulevat olivat tarkkailleet tilannetta ja säätelemällä omia puheenvuorojaan helpottaneet kuurojen puheenvuoronottamista. Toisaalta tämäkin ongelma oli usein jätetty ratkaisematta eli puheenvuoroa ei ollut otettu.

#### **4.4 Viestinnän mukauttaminen**

Opiskelijat kuvasivat monia eri tapoja, joilla he olivat mukauttaneet sekä viittomistaan että puhettaan yhteisissä työskentelytilanteissa. Myös suomenkielistä tekstiä oli sovitettu tilanteeseen sopivaksi. Opiskelijat olivat kokeneet mukauttamisen pääsääntöisesti onnistuneen, mutta he olivat myös kohdanneet tilanteita, joissa mukauttaminen ei ollut kunnolla onnistunut. Opiskelijat kokivat mukauttamisella olleen sekä myönteisiä että kielteisiä seurauksia. He kokivat myös oppineensa monia eri asioita yhteisissä vuorovaikutustilanteissa.

Opiskelijat kuvasivat kokemaansa ja havaitsemaansa viestinnän mukauttamista. Opiskelijat kokivat, että kuurojen ja kuulevien välisissä vuorovaikutustilanteissa viestinnän mukauttaminen on jatkuvaa ja tapahtuu automaattisesti. Opiskelijat siis kokivat, ettei oman viestinnän mukauttamista tarvitse varsinaisesti ajatella, vaan se tapahtuu luonnollisesti tilanteessa, jossa sitä tarvitaan.

Viittomakielisessä työskentelytilanteessa kuurot opiskelijat kuvasivat havainnoineensa jatkuvasti kuulevan osapuolen reaktioita ja arvioineensa kuulevan viittomakielen taitotasoa, jotta olisivat osanneet sovittaa viittomisensa sopivaksi. Opiskelijat olivat muuttaneet viittomistaan selkeämmäksi ja rauhallisemmaksi. Myös sormiaakkosia oli käytetty viestinnän apuna. Kuuro opiskelija kuvasi omaa viestinnän mukauttamistaan:

”No, muutaman kerran on sattunu niin, että oon tavannu kuulevan, joka osaa viittoa. Sitten mä katon hänen viittomistaan ja arvioin, että kuinka pitkälle hän ymmärtää. Sitten voi siitä omasta tavallisesta arkiviittomisesta laskea sitä tasoa niin, että laskee pikkuhiljaa sillä tavalla, että löytyy se hänelle sopiva taso ja että viesti menee perille.” (H7)



Kuurot opiskelijat olivat siis arvioineet kuulevien osaamista, ja toisaalta kuulevat opiskelijat olivat huomanneet, että heidän on itse selkeästi osoitettava kuuroille keskustelukumppanilleen oman viittomakielen taitotasonsa, jotta hän osaa mukauttaa viittomisensa sopivaksi.

Myös tilanteessa mukana olleen tulkin taitoja oli arvioitu. Kuurot olivat arvioineet tulkin viittomakielen taitoa sekä sitä, ehtiikö tulkki tulkata kaiken. Tällä opiskelijat olivat halunneet varmistaa, että tulkki varmasti ymmärtää heidän viittomistaan.

”No mulla tulee mieleen liittyen taas tähän tulkin kanssa toimimiseen, niin ei voi viittoa noin vaan, tosta vaan suurin piirtein sitä asiaa, vaan pitää varmistaa, että se tulkki ymmärtää. Ehkä enemmän suomen kielen mukaan saatan viittoa niitä asioita. Siten tulkin on helpompi ymmärtää ja kääntää se sitten.” (H6)

Kuurot olivat mukauttaneet viestintäänsä ja sovittaneet viittomistaan toisen osapuolen taitotasoa vastaavaksi viittomalla suomen kielen mukaisesti, hitaammin ja selkeämmin sekä käyttämällä selkeämpiä ilmaisuja, eleitä, ilmeitä ja selkeämpää huuliota. Kuurot olivat arvioineet kuulevan ymmärtämistä myös tilanteissa, jossa he olivat viestineet pääasiassa elein. Jos kuuro oli huomannut, ettei kuuleva ollut ymmärtänyt, oli kuuron pitänyt mukauttaa viestintäänsä ja siirtyä käyttämään esimerkiksi kirjoittamista viestintäkeinona.

Suomenkielistä puhettaan kuulevat opiskelijat olivat mukauttaneet käyttämällä selkeämpää huuliota ja hidastamalla puheen rytmiä. Näin kuuron oli ollut helpompi lukea huulilta ja toisaalta myös tulkin on ollut helpompi tulkata, kun puhe ei ole ollut liian nopeaa. Kuulevat opiskelijat kertoivat jättäneensä myös joitakin asioita sanomatta, jotta virkkeet olisivat olleet yksinkertaisempia ja helpompia ymmärtää ja tulkata. Myös suomenkielistä kirjoitettua tekstiä oli muutettu yksinkertaisemmaksi, esimerkiksi käyttämällä helpommin ymmärrettäviä ilmaisuja, kun opiskelijat olivat keskustelleet kirjoittaen tai kun kuuleva oli kirjoittanut sähköpostia kuuroille opiskelutoverilleen. Kuulevat olivat kokeneet kuurojen kanssa viestiessään käyttäneensä huomattavasti enemmän eleitä kuin yleensä. Mukauttamalla omaa eleiden käyttöä oli haluttu varmistaa, että viestintä olisi mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää.

Opiskelijoiden kokemuksen mukaan viestinnän mukauttamisen onnistumisessa oli ollut vaihtelua tilanteesta toiseen. Kuurot opiskelijat olivat kokeneet, että joissakin tilanteissa he eivät olleet jaksaneet mukauttaa viestintäänsä. Tähän oli vaikuttanut esimerkiksi se, että keskustelukumppaniakaan ei ollut mukauttanut omaa viestintäänsä tai se, että viestintä ei ollut yrityksestä huolimatta onnistunut. Kuurot opiskelijat kokivat, että viestintä ja sen mukauttaminen oli ollut huomattavasti helpompaa, jos kuuleva oli osannut viittomakieltä. Kuuro opiskelija koki, että kuulevat, jotka eivät olleet tottuneet visuaaliseen viestintään, eivät välttämättä onnistuneet mukauttamaan viestintäänsä tilanteeseen sopivaksi.

”Jos on aika lailla kuuloon ja puheeseen orientoitu ja näin on ollu ihan lapsuudesta asti. Mut sitten, jos tulee näitä tilanteita, että ei vaan suju... Se on hirveen vahva täällä Suomessa, että kuuloa ja puhetta vaan korostetaan. Mikään muu tapa ei oo hyvä. Kyllä näitä tilanteita on tullu paljon missä toiselta osapuolelta sitä mukauttamista ei oo vaan tullu.” (H6)

Opiskelijat olivat kokeneet mukauttamisen yleensä onnistuneen jonkin ajan kuluttua, kun eri ratkaisuja oli saatu kokeiltua ja sopiva viestintäkeino oli löytynyt. Kuuro opiskelija koki, että eri viestintäkeinoja kokeilemalla mukauttaminen lopulta onnistuu.

”No aina [mukauttaminen] ei välttämättä auta, mutta kyllä mä luulen, että yleensä. Kun kyllä mulla kuurona on valmiuksia näihin tilanteisiin. Jos jokin keino ei toimi, niin sitten otetaan toinen keino käyttöön. Jos sekään ei toimi, niin sitten otetaan vielä jokin muu. Että on jo valmiina niitä keinoja ja tapoja, joita voi yrittää. Mutta yleensä aina jollakin tapaa onnistuu se kommunikointi, vaikka sitten sillä viimeisellä keinolla.” (H2)

Kuurot opiskelijat olivat kokeneet, että kuulevat eivät joskus olleet osanneet mukauttaa viestintäänsä tilanteeseen sopivaksi, toisin sanoen he eivät olleet tiedäneet, mitä kuuron kanssa viestittäessä pitäisi ottaa huomioon. Tällöin kuuron oli pitänyt selittää kuulevalle, miten tilanteessa toimitaan. Opiskelijat kuitenkin totesivat tässä olleen yksilöllistä vaihtelua, koska osa kuulevista oli osannut mukauttaa viestintänsä heti sopivaksi.

Kuulevien kokemus oli, että joskus he eivät olleet pyytäneet kuuroa mukauttamaan viestintäänsä tai näyttäneet tarvetta viestinnän mukauttamiselle, koska he eivät olleet halunneet aiheuttaa epämiellyttävää tilannetta tai molemminpuolista kasvojen menetyksiä. Kuulevat kokivat, että kuurot olivat kuitenkin aina onnistuneet mukauttamaan viestintänsä kuulevan taitotasoa vastaavaksi, jos he olivat tiedäneet kuulevan viitto-

makielen taitotason. Kuulevat olivat huomanneet, että jos kuuro keskustelukumppani ei ollut tiennyt kuulevan viittomakielen taitotasoa, hän oli käyttänyt liian vaikeita viittomia. Opiskelijat myös kokivat, että kuuro opiskelija oli ollut useammin se, joka mukauttaa viestintäänsä yhteisessä työskentelytilanteessa.

Opiskelijat kokivat viestinnän mukauttamisella olleen sekä myönteisiä että kielteisiä seurauksia vuorovaikutustilanteessa. Opiskelijat kokivat, että viestinnän mukauttaminen yhteisissä työskentelytilanteissa oli auttanut viestintää ja helpottanut erityisesti ymmärtämistä, tukenut vuorovaikutusta ja työskentelyä. Kuuleva opiskelija kuvasi seuraavasti mukauttamisen myönteisiä vaikutuksia:

”Yleensä se toki auttaa, jos toinen hidastaa ja selkeyttää sitä viittomistaan. Minä ymmärrän sitten paremmin. Semmosia selkeämpiä lauserakenteita ja sellasia... Niin ainakin mua auttaa siinä ymmärtämisessä. Ja ehkä se tuntuu, että jos ite käyttää enemmän eleitä ja ilmeitä, niin sitä ajattelee, että se mun oma ajatus tai kanta tulee ainakin selväksi ja esille sitä kautta.” (H1)

Mukauttamisen kielteisinä seurauksina opiskelijat olivat kokeneet viestinnän hidastumisen, kielen yksinkertaistumisen sekä viestinnän laadun laskemisen. Mukauttamisen kautta yksinkertaistunut kieli oli myös rajoittanut ajatusten esittämistä, jolloin keskustelun oli koettu jääneen pinnalliseksi eikä näin ollen oltu pystytty käsittelemään syvällisempiä asioita. Kuuro opiskelija kuvasi viestinnän mukauttamisen kielteisiä vaikutuksia:

”Laadukasta viestintää se ei aina välttämättä ole ja ehkä se on tylsempääkin mukauttamalla. Tai tavallaan se oma tuotos, jonka antais, niin se tietysti muuttuu, kun sitä kieltä pitää mukauttaa. Kokonaisuutena se, mitä haluaisin sanoa, ei sit kuitenkaan oo sitä. Se on vähän kielettömämpää. Tavallaan se keskustelun laatu menee vähän ankeammaksi.” (H5)

Opiskelijat kokivat oppineensa kuurojen ja kuulevien keskinäisissä työskentelytilanteista ja niissä kohtaamistaan haasteista monia eri asioita. Kuulevat opiskelijat kertoivat oppineensa paljon suomalaista viittomakieltä eli he kokivat kielitaitonsa kehittyneen. Kuurot opiskelijat kokivat oppineensa kärsivällisyyttä ja joustavuutta vuorovaikutustilanteissa kuulevien kanssa. Opiskelijat olivat myös oppineet sen, että kohdattuihin viestintähaasteisiin löytyy aina ratkaisu ja sen, että kuurojen ja kuulevien välisessä viestinnässä voidaan käyttää monia erilaisia viestintäkeinoja. Osa kuuroista opiskelijoista koki, etteivät he olleet oppineet tietoisesti mitään erityistä, vaan ennemmin omaksuneensa hiljaista tietoa kuulevien kanssa viestimisestä. Kuurot

opiskelijat olivat myös oppineet sen, että kuulevilta opiskelijoilta puuttuu paljon tietoa kuuroista, viittomakielestä ja kuurojen kanssa viestimisestä. Eräs kuuro opiskelija kuvasi, kuinka kuulevan puutteelliset tiedot olivat vaikeuttaneet viestinnän sujumista.

”No ehkä ne, jotka osaa viittoa, niin niiden kanssa on helpompi löytää se yhteinen tapa viestiä. Ja sitten taas ne, jotka ei osaa viittoa, niin niiden kanssa ei välttämättä löydy sitä yhteistä tapaa, kun ne ei välttämättä tiedä mitään kuuroista ja viittomakielestä, niin sitten ne on ihan ulalla että miten tässä nyt ollaan. Mutta ne, jotka osaa viittoa, tietää myös jotain siitä, miten pitää kommunikoida.” (H7)

Yhteenvedona voidaan todeta, että hyvin oleellista viestinnän mukauttamisessa oli koettu olevan vuorovaikutuskumppanin ymmärtämisen ja taitojen arviointi. Erityisesti kuurot opiskelijat olivat arvioidensa perusteella mukauttaneet viestintäänsä keskustelukumppaneille sekä tilanteessa mukana olleille tulkeille sopivaksi. Kuulevat opiskelijat olivat puolestaan mukauttaneet puheensa rytmiä ja kirjoittamaansa tekstiä helpommin ymmärrettävään muotoon. Viestinnän mukauttamisen onnistumisessa koettiin olleen vaihtelua tilanteesta toiseen. Yleensä mukauttaminen oli kuitenkin onnistunut jonkin ajan kuluttua. Viestinnän mukauttamisella koettiin olleen sekä myönteisiä että kielteisiä seurauksia vuorovaikutuksen kannalta. Sen oli koettu auttavan viestintää ja erityisesti ymmärtämistä, mutta toisaalta sen oli koettu hidastavan viestintää sekä rajoittavan ajatusten esittämistä. Merkittävimpänä oppimiskokemuksena nousi esiin se, että kuurojen ja kuulevien välinen viestintä on mahdollista monien viestintäkeinojen ansiosta, ja toisaalta myös se, että kuulevien tiedot kuuroista ja heidän kanssaan viestimisestä ovat puutteelliset.

## 5 POHDINTA

Tässä tutkielmassa tehtävänä oli tarkastella, millaisia kokemuksia kuuroilla ja kuulevilla opiskelijoilla on ollut viestintähaasteista tilanteissa, joissa he ovat työskennelleet yhdessä. Erityisenä kiinnostuksen kohteena oli opiskelijoiden kokemien viestintähaasteiden lisäksi opiskelijoiden kokemukset viestintähaasteisiin löydetyistä ratkaisuista sekä heidän havaintonsa viestinnän mukauttamisesta. Seuraavaksi kootaan tutkielman keskeiset tulokset ja tarkastellaan niitä taustaluvussa esiteltyjen teorioiden ja aikaisempien tutkimusten valossa.

Ensimmäinen tutkimuskysymys haki vastausta siihen, millaisia viestintäodotuksia kuuroilla ja kuulevilla opiskelijoilla on ollut keskinäisistä työskentelytilanteista ja kuinka nämä odotukset ovat vuorovaikutustilanteissa toteutuneet. Toisella tutkimuskysymyksellä etsittiin vastausta puolestaan siihen, mitä viestintähaasteita opiskelijat olivat kokeneet keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa. Opiskelijoiden keskeisimmät odotukset liittyivät tulkkaukseen sekä työskentelytilanteissa ilmeneviin viestintähaasteisiin. Kuulevat eivät tieneet, mitä odottaa tulkkaustilanteilta. Kuurojen opiskelijoiden odotukset liittyivät tulkkaustilanteissa ilmeneviin haasteisiin. Monet koetut haasteet liittyivätkin tulkattuihin vuorovaikutustilanteisiin. Kuurot olivat kokeneet haastavaksi sen, etteivät kuulevat tiedä, miten toimia tulkkaustilanteissa. Puheenvuorojen ottaminen oli ollut haastavaa tulkatuissa ryhmätilanteissa erityisesti kuuroille opiskelijoille. Kuulevat olivat kokeneet haastavaksi kuuron vuorovaikutuskumppanin viestinnän ymmärtämisen erityisesti niissä tilanteissa, joissa ei ole ollut tulkkausta. Lisäksi erilaisista viestintätavoista erityisesti ilmeiden ja eleiden käyttö koettiin haastavaksi. Kuulevat odottivat, että kuurot auttavat heitä vaikeissa vuorovaikutustilanteissa. Opiskelijat olivat kokeneet sekä odotusten mukaisia että odotusten vastaisia viestintätilanteita.

Kolmannella tutkimuskysymyksellä pyrittiin selvittämään, millaisia ratkaisuja kuurot ja kuulevat opiskelijat olivat kokeneet yhteisissä työskentelytilanteissa ilmenneisiin viestintähaasteisiin löytyneen. Keskeisin ratkaisu viestintähaasteisiin ja viestinnän sujumattomuuteen oli viestintäkeinojen vaihtaminen. Mahdollisia viestintäkeinoja olivat muun muassa viittominen, puhuminen, tulkkauksen käyttö, ilmeiden ja eleiden

käyttö sekä kirjoittaminen. Opiskelijat olivat kokeneet, että useimmiten kuuro oli ollut se, jolla oli ollut valmiina eri viestintäkeinoja ja joka oli ehdottanut käytettävää keinoa. Aikaisemmin keskeisimpinä mainittuihin ymmärtämisen ja puheenvuorojen ottamisen haasteisiin ei ollut löydetty yhtä selkeää ratkaisua.

Neljännellä tutkimuskysymyksellä pyrittiin löytämään vastaus siihen, millaisia havaintoja kuurot ja kuulevat opiskelijat olivat tehneet viestinnän mukauttamisesta keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa. Keskeisenä tuloksena oli opiskelijoiden havainto vuorovaikutuskumppanin tai tulkin ymmärtämisen ja taitojen arvioinnin oleellisesta roolista viestinnän mukauttamisessa. Tähän arvioon perustuen opiskelijat olivat hidastaneet puhettaan tai viittomistaan tai käyttäneet yksinkertaisempia ilmaisuja. Opiskelijat olivat kokeneet viestinnän mukauttamisen yleensä onnistuneen. Mukauttamisen myönteisinä seurauksina sen oli koettu auttaneen viestintää ja yhteistä työskentelyä. Kielteisenä seurauksena oli koettu viestinnän hidastuminen sekä ajatusten esittämisen rajoittuminen kielen muuttuessa yksinkertaiseksi. Yhteisten työskentelytilanteiden seurauksena kuurot ja kuulevat opiskelijat olivat myös oppineet erinäisiä asioita. Opittuja asioita olivat muun muassa se, että kuurojen ja kuulevien välisessä viestinnässä voidaan käyttää monia eri viestintäkeinoja sekä se, että kuulevien tietämys kuuroista ja kuurojen kanssa viestimisestä on usein vähäistä.

Odotusten vastaisuuden teoria olettaa, että viestintäodotusten sisältö voi vaihdella kulttuurista toiseen (Burgoon & Ebesu Hubbard 2005, 151). Odotusten vastaisuus tai rikkominen tarkoittaa tekoja, jotka eroavat riittävästi odotuksesta, jotta ne huomataan ja luokitellaan odotusten ulkopuolelle jääviksi. Lisäksi kulttuurit vaihtelevat siinä, kuinka poikkeavaa tai erilaista viestintäkäyttäytymisen tulee olla, jotta se määritellään odotusten vastaiseksi. (Burgoon & Ebesu Hubbard 2005, 154.) Tämän tutkielman tulokset eivät anna tietoa siitä, ovatko kuurojen ja kuulevien viestintäodotukset jollakin tapaa erilaisia tai kokevatko ja määrittelevätkö kuurot ja kuulevat odotusten vastaiset tilanteet samoin. Näin ollen tällä tutkielmalla ei saada tietoa myöskään siitä, liittyvätkö erilaiset viestintäodotukset ja vuorovaikutustilanteissa ilmenevät viestintähaasteet toisiinsa. Toisaalta tutkielman pääpaino oli viestintäodotusten sijaan viestinnän mukauttamisessa. Odotuksen käsite on kuitenkin toimiva tässä yhteydessä. Tämän tutkielman perusteella voidaan todeta se, että yksilön

kokemuspohja näyttäisi vaikuttavan yksilön viestintäodotuksiin. Kuulevien odotukset vaihtelivat sen mukaan, kuinka paljon heillä oli aikaisempaa kokemusta kuurojen kanssa viestimisestä. Myös kuurojen aikaisemmat kokemukset kuulevien kanssa viestimisestä vaikuttivat selvästi heidän odotuksiinsa.

Tutkielman tulosten mukaan kuurojen ja kuulevien välisessä vuorovaikutuksessa viestintää mukautetaan. Molemmat osapuolet mukauttavat viestintäänsä, mutta useimmiten mukauttaminen on lähtöisin kuuroilta osapuolelta. Toisin sanoen yleensä kuuro on se, joka mukauttaa omaa viestintäänsä ja joka ehdottaa kuulevalle osapuolelle, kuinka viestintää voitaisiin mukauttaa.

Viestinnän mukauttamisen teoriassa mainitaan mukauttamisen strategia konvergenssi, jolla oma viestintäkäyttäytyminen mukautetaan vastaamaan mahdollisimman hyvin toisen osapuolen viestintäkäyttäytymistä (Giles 2009, 1). Tämän tutkielman tulosten mukaan kuurot ja kuulevat opiskelijat käyttävät erityisesti konvergenssin strategiaa viestiessään keskenään. Teorian mukaan konvergenssi voi olla osittaista tai kokonaisvaltaista, mikä tarkoittaa sitä, että oma viestintä voidaan sovittaa vastaamaan vuorovaikutuskumppanin viestintää vain osittain tai kaikilta osin sitä vastaavaksi (Littlejohn & Foss 2011, 184.) Tähän viestinnän kokonaisvaltaiseen mukauttamiseen on kuitenkin syytä suhtautua kriittisesti. Kuurojen ja kuulevien opiskelijoiden kuvaamaa mukauttamista voitaneen tulkita siten, että ainakin kuulevien opiskelijoiden mukauttaminen on ollut usein osittaista, omien kielitaitojen rajoissa tapahtuvaa. Toisaalta kokonaisvaltainen mukauttaminen ei ole kuuroille mahdollista, jos kuuleva esimerkiksi vain puhuu vuorovaikutustilanteessa, koska useimmiten kuurot eivät käytä lainkaan puhetta viestintäkeinonaan. Tämän tutkielman tulosten mukaan kuurojen ja kuulevien välisessä viestinnässä ei ilmene kokonaisvaltaista konvergenssia. Toisaalta voidaan myös esittää kysymys, onko se missään tilanteessa täysin mahdollista. Lisäksi on huomioitava se, ettei konvergenssi välttämättä ole läheskään aina tietoista.

Divergenssiä ei esiintynyt kuin muutamassa yksittäisessä opiskelijan kokemuksessa. Divergenssi on viestinnän mukauttamisen strategia, joka korostaa viestintätapojen eroavaisuuksia. (Giles 2009, 2). Yhtenä divergenssin muotona pidetään ylläpitoa, jota käyttäessään henkilö pitääytyy omassa alkuperäisessä tyyliinsä

keskustelukumppaninsa viestintäkäyttäytymisestä huolimatta (Gallois, Ogay & Giles 2005, 123). Kuurot opiskelijat olivat kohdanneet tilanteita, joissa kuuleva vuorovaikutuskumppani oli pitäytynyt omassa viestintätavassaan puhumisessa eikä ollut halunnut käyttää mitään muuta viestintäkeinoa. On mahdollista, että tämä kuuleva osapuoli oli korostanut omaa viestintätapaansa divergenssillä tai ylläpitämällä omaa viestintätapaansa. Tämä kuurojen kuvailema divergenssiksi mahdollisesti nimettävä viestintäkäytös saattaa kuitenkin olla yhteydessä ennemminkin yksilön kieli- ja viestintätaitoihin tai niiden puuttumiseen kuin tietoiseen divergenssin käyttöön.

On todettu, että mukauttamisen strategioiden taustalla voi olla muun muassa tarve saavuttaa sosiaalinen hyväksyntä, tarve ymmärtää ja tulla ymmärretyksi, tarve estää kasvojen menetys, halu ylläpitää vuorovaikutussuhdetta, halu ohjata keskustelua tai halu ylläpitää interpersonaalista kontrollia (Gallois, Ogay & Giles 2005, 137). Tässä tutkielmassa edellä mainituista syistä tärkeimpinä tuli esiin tarve ymmärtää ja tulla ymmärretyksi sekä halu ohjata keskustelua. Tarkasteltujen vuorovaikutustilanteiden tehtäväkeskeisyys voi olla yhteydessä siihen, että opiskelijoilla on ollut vahva tarve molemminpuoliselle ymmärtämiselle. Jotta annetun tehtävän, esimerkiksi ryhmätyön, suorittaminen on mahdollista, opiskelijoiden keskinäinen ymmärrys on oleellista saavuttaa. Koska opiskelijat kokivat ymmärtämisen olevan haastavaa, pyrkivät he toimimaan siten, että ymmärtäminen olisi mahdollista tai helpompaa.

Taustakirjallisuudessa tuotiin esiin kuurojen ja kuulevien erilaiset viestintätavat ja viestinnälliset käyttäytymisnormit. Eroja todettiin olevan katsekontaktin käytössä, fyysisen kontaktin ja kosketuksen säännöissä, kasvojen ilmeiden käytössä ja elehtimisessä. (Jokinen 2000, 94–96.) Myös tässä tutkielmassa kuurot ja kuulevat opiskelijat kuvasivat samoja eroja kuurojen ja kuulevien viestintätavoissa. Keskeisimmäksi eroksi koettiin erot ilmeiden ja eleiden käytössä. Viittomakielissä viestin välittäminen perustuu käsien, kasvojen ilmeiden ja vartalon käyttöön ja puhuttu kieli puolestaan äänen käyttöön ja kuuloaistiin (Malm & Östman 2000, 9). Viittomakielen ja puhutun kielen modaaliteettierot tulivat vahvasti esiin myös tämän tutkielman tuloksissa. Tämä perustavalaatuinen ero kuurojen ja kuulevien viestintätavoissa koettiin monien viestintähaasteiden aiheuttajaksi. Esimerkiksi kuulevien vähäinen ilmeiden ja eleiden käyttö oli aiheuttanut sen, että kuuron oli vaikea tulkita kuulevan viestintää.



Jokisen (2000, 91) mukaan kuuron ja kuulevan välisessä vuorovaikutustilanteessa voi olla mukana visuaalinen tai äänellinen kanava tai nämä molemmat. Tämä näyttää olevan totta myös tämän tutkielman tulosten valossa. Käytetyt viestintäkanavat ja -keinot vaihtelivat paljon tilanteesta toiseen ja erilaisia keinoja oli runsaasti. Opiskelijat käyttivät työskentelytilanteissa viestiessään esimerkiksi viittomia, eleitä, puhetta ja kuvia.

Jokinen (2000, 91) on todennut, että viittomakielen ja puhutun kielen kohtaamiset ovat monimutkaisia kielenkäyttötilanteita ja ettei tämä tilanteen monimutkaisuus voi olla vaikuttamatta viestinnän ymmärtämiseen. Ymmärtämisen haasteet nousevat vahvasti esiin tässä tutkielmassa. Opiskelija joutuu miettimään kuuron ja kuulevan välisessä vuorovaikutustilanteessa ymmärtääkö hän itse, mitä muut viestivät, ymmärtävätkö muut häntä ja ymmärtääkö tulkki, mitä hän tarkoittaa. Kuulevat eivät olleet juurikaan huolissaan omasta ymmärretyksi tulemisestaan, vaan heitä huolesti enemmänkin, ymmärtävätkö he kuuron vuorovaikutuskumppanin viestintää. Kuurot puolestaan kokivat haastavaksi ymmärretyksi tulemisen, eivät niinkään toisen viestinnän ymmärtämistä. Toisaalta kuurot kokivat, että tulkkaustilanteessa ei aina välttämättä ymmärrä, mitä kuuleva vuorovaikutuskumppani oli sanomallaan tarkoittanut. Tulosten mukaan vuorovaikutuskumppanin viestinnän ymmärtämisen ja oman ymmärretyksi tulemisen haastavuuteen vaikuttaa muun muassa tulkkaus ja erilaiset viittomakielen taitotasot kuurojen ja kuulevien kesken.

Tärkeä huomio on, että opiskelijat eivät pitäneet kuuroutta ja kuulevuutta ongelmana. Erityisesti kuurot opiskelijat painottivat keskinäisten vuorovaikutustilanteiden haasteiden johtuvan erikielisyydestä, siitä, että tilanteessa oli mukana sekä viittomakielisiä ja suomenkielisiä. Tätä havaintoa tukee aikaisempi tutkimustieto siitä, että viestinnän esteet kuurojen ja kuulevien välillä liitetään usein kielieroihin (Foster 1998, 117).

Kuurojen työelämäkokemuksia selvittäneessä tutkimuksessa (Punch, Hyde & Power 2007) erityisesti työpaikan ryhmätilanteet, kuten kokoukset, olivat olleet kuuroille haastavia, ellei paikalla ollut tulkkia tai jos tilannetta ei ollut mukautettu heille muuten. Samankaltaisia tutkimustuloksia saatiin tässä tutkielmassa. Kuurot opiskelijat kokivat erityisesti kuurojen ja kuulevien yhteiset ryhmätilanteet haastaviksi ja he

kokivat tulkkauksen välttämättömäksi, jotta viestintä ja työskentely olisi sujuvaa näissä tilanteissa. Toisaalta kuurot opiskelijat kokivat myös tulkkauksen aiheuttavan haasteita ryhmätilanteelle. Esimerkiksi puheenvuorojen ottaminen tulkatussa ryhmätilanteessa oli koettu haastavaksi. Vaikka kuurot opiskelijat kokivat tämän merkittäväksi haasteeksi, he eivät maininneet erityisiä ratkaisuja tähän haasteeseen.

Tämän tutkielman tuloksissa toistui vahvasti tulkkauksen haasteet kuurojen ja kuulevien keskinäisissä työskentelytilanteissa. Myös Foster (1998, 121–122) oli havainnut, että tulkkauksessa saattaa esiintyä ongelmia. Samanlaisia tuloksia oli siitä, kuinka tulkki ei ehdi kääntää kaikkea viittomakielelle tai kuinka oppilas ei ymmärrä kunnolla käännoästä. Myös ryhmätyöskentelyn haasteisiin liittyvät huomiot olivat samansuuntaisia: joskus kuuro opiskelija ei saa tarpeeksi tietoa puhuen käydystä keskustelusta. Tulkki ei aina ehdi kertoa kenellä puheenvuoro on eikä välttämättä ehdi kääntää viittomakielelle kaikkea puhuen käytyä keskustelua. Opiskelijat kuitenkin kokivat tulkkauksen tarpeelliseksi kuurojen ja kuulevien yhteisissä työskentelytilanteissa. Etenkin kuuroille tulkin käyttö oli luonnollisin tapa viestiä, jos viittomakielinen keskustelu ei ollut mahdollista. Toisaalta kuulevat opiskelijat olivat kaivanneet myös ilman tulkkia tapahtuvaa suoraa kontaktia kuuroihin opiskelutovereihin.

Kuurojen kohtaamia haasteita terveydenhuollossa selvittäneen tutkimuksen (Andrade Pereira & de Carvalho Fortes 2010) tulosten mukaan vaikeuksia ja haasteita oli ilmennyt muun muassa käytettävän viestintäkeinoon neuvottelussa. Myös tämän tutkielman tuloksissa tuli esiin viestintäkeinoon valinnan haastavuus. Opiskelijat olivat kohdanneet tilanteita, joissa ei ollut löydetty kummallekaan osapuolelle toimivaa viestintäkeinoa. Tutkimuksessa todettiin myös, että hoitohenkilökunnalta puuttuva tieto kuuroista ja viittomakielestä oli saattanut estää viestinnän kokonaan. Yksi tutkimuksen johtopäätöksistä oli, että lääkäreillä tulisi olla aikaisempaa tietoa kuuroudesta ja kuurojen kulttuurista, jotta viestinnänhaasteista selvittäisiin. Kelmanin ja Brancon (2004; 2009) kuuroista ja kuulevista koostuneita koululuokkia tarkastelleissa tutkimuksissa todettiin, että kun käytössä oli sekä puhuttu kieli että viittomakieli, myös kuulevat oppilaat oppivat käyttämään viittomakieltä. Näin viestintä kuulevien ja kuurojen oppilaiden välillä oli mahdollista. Tutkijat totesivat, että opettajan ja kuulevien luokkatovereiden tieto viittomakielestä on välttämätön, muttei

riittävä ehto saamaan kuurot opiskelijat tuntemaan olonsa mukavaksi kaksikielisessä luokassa.

Myös tässä kuurojen ja kuulevien opiskelijoiden välisen viestinnän haasteita tarkastelevassa tutkielmassa tuli esiin, kuinka tärkeää olisi, että kuulevilla olisi jotakin tietoa kuuroista ja kuurojen kanssa viestimisestä jo tilanteeseen mennessä. Voidaan todeta, että kuurojen ja kuulevien opiskelijoiden keskinäinen työskentely on helpompaa, jos myös kuuleva osaa viittomakieltä. Tieto viittomakielestä ja kuurojen kanssa viestimisen keinoista voisi vähentää kohdattuja haasteita kuurojen ja kuulevien keskinäisessä vuorovaikutuksessa.

Kuurot opiskelijat kokivat kuulevien tarvitsevan enemmän tietoa kuurojen kanssa viestimisestä. Kuulevat eivät sanoneet kaipaavansa tätä tietoa, mutta toivat esiin epäsuorasti sen, että heiltä puuttuu tuntemusta kuurojen kanssa viestimisestä. Kysymykseksi kuitenkin jää, mistä kuulevien pitäisi tämä tieto saada ja kenen vastuulla vuorovaikutustilanteen sujuminen on, jos tilanteessa on mukana kuulevia, kuuroja ja tulkki tai kaksi. Kuuluuko tulkin huomauttaa kuuleville esimerkiksi samanaikaisesti puhumisesta ja ohjattava heitä toimimaan tulkkaustilanteessa oikein? Vai pitäisikö kuuron opiskelijan selittää työskentelytilanteen alussa kuuleville, kuinka tulkkaus toimii ja mitä heidän pitäisi ottaa omassa toiminnassaan huomioon? Vai pitäisikö kuulevan opiskelijan itse kysyä kuuroilta ja tulkeilta, kuinka tilanteessa toimitaan, tai hankkia tieto itselleen jotain muuta kautta? Pitäisikö opettajien tarjota tämä tieto kuuleville vai pitäisikö tällaisten tietojen kuulua jo yleissivistykseen? Jyväskylän yliopistossa erityisesti opettajankoulutuslaitoksen opiskelijat ovat opintojensa aikana tekemissä paljon kuurojen opiskelutovereiden kanssa. Yksi hyvä tapa auttaa kuulevien ja kuurojen yhteisen työskentelyn sujumista voisi olla opintojen alussa järjestettävä luento, jossa kerrottaisiin kuurojen ja kuulevien välisestä viestinnästä.

Tämän tutkielman tuloksista voisi olla suoraa hyötyä opetukselle, jossa on mukana sekä kuuroja että kuulevia opiskelijoita. Yhteisiä työskentelytilanteita tulee varmasti vastaan, joten niitä varten olisi hyvä valmistautua, jotta viestintä ja työskentely olisi sujuvaa. Kuurojen ja kuulevien välisessä viestinnässä ilmenevien haasteiden tiedostamisesta olisi varmasti hyötyä myös opettajille, jotta he voisivat huomioida nämä asiat opetuksessaan. Toisaalta myös tulkkien on tärkeä ymmärtää ja huomioida

tulkkaustilanteessa esiintyvät haasteet, jotta he osaavat omalla työskentelyllään tehdä vuorovaikutustilanteista mahdollisimman sujuvia. Siksi myös tulkkitutkimuksessa tulisi huomioida riittävä viestintään ja viestinnän haasteisiin perehtyminen.

Tämän tutkielman tulokset ovat sovellettavissa myös opiskelukontekstin ulkopuolelle muihin yhteyksiin. Kuurojen ja kuulevien välisen viestinnän haasteet ovat varmasti samankaltaisia missä tahansa kontekstissa, esimerkiksi työelämässä. Kuulevat tarvitsevat enemmän tietoa kuurojen kanssa viestimisestä, sillä kuurot ja kuulevat kohtaavat kaikissa erilaisissa konteksteissa, ei vain yliopistossa

Tietämystä kuurojen ja kuulevien välisestä viestinnästä ja siinä ilmenevistä haasteista olisi mahdollista vielä syventää. Mahdollisessa jatkotutkimuksessa voisi hyödyntää esimerkiksi yhteisten työskentelytilanteiden havainnointia. Tämän tutkielman myötä tiedossa on viestintäkeinot, joita tilanteissa on ehkä yleisimmin käytetty. Mahdollisten viestintäkeinojen ollessa tiedossa tilanteessa käytettäviä keinoja olisi helppo havainnoida, ja voitaisiin saada tietoa esimerkiksi siitä, mikä viestintäkeino on useimmin käytetty. Havainnointiin olisi hyvä yhdistää myös haastatteluja, jotta saataisiin monipuolinen kuva ilmiöstä.

Haastatteluja olisi hyvä tehdä useampia. Tämän tutkielman resurssien ollessa rajalliset oli mahdollista haastatella vain yhdeksää opiskelijaa. Erityisesti kuulevien opiskelijoiden kokemuksista olisi hyvä saada vielä lisää tietoa. Olisi myös hyvä saada tutkimukseen mukaan opiskelijoita, jotka ovat eri vaiheissa opintojansa, jolloin heillä olisi myös eri määrä kokemusta kuurojen ja kuulevien keskinäisestä viestinnästä. Jatkotutkimuksessa voisi olla myös mahdollista vertailla sellaisten kuulevien opiskelijoiden kokemuksia, joilla on ollut perustiedot kuurojen kanssa viestimisestä, sellaisten kokemuksiin, joilta nämä tiedot ovat puuttuneet.

Tämä tutkielma vain sivusi kuurojen ja kuulevien viestintäodotuksia eikä antanut paljoakaan tietoa näistä odotuksista, niiden eroista tai yhteyksistä viestintähaasteisiin. Kuurojen ja kuulevien viestintäodotuksia olisi mahdollista saada lisää tietoa keskittymällä esimerkiksi temahaastatteluissa juurikin näihin odotuksiin.

Koska tulkkaus nousi tässä tutkielmassa yhdeksi suurimmista haasteista kuurojen ja kuulevien keskinäisessä viestinnässä, voisi sitä tarkastella tarkemmin jatkotutkimuksessa. Jatkossa olisi hyvä tutkia erityisesti tulkin ja opiskelijoiden vuorovaikutusta tulkaustilanteessa sekä tulkin kokemuksia viestintähaasteista. Lisäksi voitaisiin etsiä keinoja, joilla tulkkauksen ja vuorovaikutuksen sujuvuutta voitaisiin kehittää siten, että viestintähaasteita saataisiin vähennettyä.

## 6 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

Tässä luvussa arvioidaan tutkimuksen vahvuuksia ja heikkouksia sekä tutkimuksen luotettavuutta. Arvioinnin kohteena ovat tulosten siirrettävyys, käytetty tutkimusmenetelmä, haastateltavien valinta, tutkimuskysymykset suhteessa tutkimustehtävään sekä käytettyjen teorioiden sopivuus. Esiin nostetaan myös tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä.

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 232) toteavat, että laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta eli koko tutkimusprosessista. Tässä tutkimusraportissa on pyritty kuvaamaan kaikki keskeisimmät työvaiheet aineiston keruusta analysointiin mahdollisimman tarkasti. Laadulliselle tutkimukselle on pyritty luomaan omat luotettavuuden arviointikriteerinsä. Eskola ja Suoranta (2008, 212–213) ehdottavat laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytettäväksi käsitteitä uskottavuus, siirrettävyys, varmuus ja vahvistuvuus.

Siirrettävyyttä arvioitaessa tarkastellaan mahdollisuutta siirtää tutkimustulokset muihin konteksteihin. On otettava kuitenkin huomioon, että laadullisen tutkimuksen ollessa kyseessä yleistäminen ei kuitenkaan ole täysin mahdollista. Tämän tutkimuksen tulokset viestintähaasteista kuurojen ja kuulevien välisessä viestinnässä ovat siirrettävissä eri konteksteihin, kuten työelämäkontekstiin.

Laadullisen menetelmän käyttö oli perusteltua, kun kyseessä oli aihe, jota ei ole vielä juurikaan tutkittu ja josta ei ole olemassa aikaisempia tarkkoja jäsennyksiä. Lisäksi tutkimuksen kohteena oli ihmisten kokemukset, jotka voidaan tavoittaa parhaiten laadullisilla menetelmillä. Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu ja erityisesti teemahaastattelu oli perusteltu, koska sillä saadaan esiin ihmisten kokemukset ja annetaan heille itselleen mahdollisuus kertoa avoimesti omista kokemuksistaan. Teemahaastattelulla ohjattiin keskustelun aihetta ja jätettiin samalla tilaa haastateltavien vastauksille ja kuvauksille.

Haastattelukutsu lähetettiin sellaisille opiskelijaryhmille, joissa uskottiin olevan sekä kuuroja henkilöitä että kuulevia, jotka ovat olleet kuurojen kanssa tekemisissä. Kutsussa esitetty kuvaus oli niin tarkka, että yhteyttä ottaneista opiskelijoista kaikki sopivat haastateltaviksi.

Aineiston keruussa tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttava tekijä oli muun muassa tulkkaus haastattelutilanteissa. Tulkkaus voidaan nähdä luotettavuutta vahvistavan tekijänä, mutta toisaalta myös sitä heikentävänä. Ilman tulkkausta haastattelut olisivat olleet epäluotettavia, koska haastattelijan viittomakielentaidot eivät ole riittävät tutkimushaastattelun tekoon. Jos haastattelijalla olisi itse tehnyt haastattelut käyttäen viittomakieltä, olisi ollut mahdollista, että jotakin tärkeää olisi jäänyt ymmärtämättä tai kysymättä. Toisaalta tulkin käyttö lisää väärinymmärrysten riskiä ja tulkkauksessa ilmenneet ongelmat heikentävät tutkimuksen luotettavuutta. Lähes kaikki tulkit olivat kuitenkin kokeneita tieteellisiin aiheisiin tottuneita yliopiston tulkkeja ja lisäksi tuttuja sekä opiskelijoille ja haastattelijalle. Haastattelutilanteiden viestinnän voidaan siis olettaa olleen olosuhteisin nähden mahdollisimman sujuvaa. Joitakin haastatteluja litteroitaessa oli palattava videonauhoihin, koska puheelle tulkattu vastaus oli epäselvä. Näin ollen herää kysymys siitä, oliko muissakin haastattelujen kohdissa ongelmia tulkkauksen kanssa.

Tulkkauksen ongelmat saattoivat johtua monesta eri asiasta ja niihin on saattanut vaikuttaa kaikki kolme haastattelutilanteen osapuolta. Ehkä haastattelijalla ei osannut esittää kysymyksiä siten, että tulkki ymmärtäisi ne. Ongelman saattoi aiheuttaa myös se, jos tulkki ei osannutkaan kääntää kysymyksiä viittomakielelle ilman, että niiden sisältö muuttui. Saattoi myös olla niin, että haastateltava ymmärsi tulkatun kysymyksen väärin. Vaikka tulkkaus olisi onnistunut haastattelijalta haastateltavalle, jäi mahdollisuus, ettei viestintä toiminut haastateltavalta haastattelijalle. Saattoi olla, että tulkki ei ymmärtänyt haastateltavan vastausta tai että tulkki ei onnistunut kääntämään viitottua vastausta kunnolla suomen kielelle. Ongelmallisia kohtia ei kuitenkaan havaittu kuin kolmessa haastattelussa, ja niissäkin vain yhden tai kahden vastauksen kohdalla. Lisäksi nämä epäselvyydet poistuivat, kun viittomakielinen vastaus katsottiin videonauhasta ja käännettiin sen suomeksi.

Kuulevilta opiskelijoilta kysyttiin haastatteluiden yhteydessä heidän arviotaan omista viittomakielen taidoistaan. Kuuroilta opiskelijoilta kysyttiin puolestaan heidän kuulonastettaan sekä puhekykyään. Näillä kysymyksillä haluttiin kartoittaa kuuroilla ja kuulevilla olevia mahdollisia viestintäkeinoja, kuten sitä, voivatko he viittoa tai puhua keskenään. Tämän lisäksi olisi ollut syytä kysyä kuuroilta opiskelijoilta myös heidän suomenkielen taitojaan, jotta olisi saatu mahdollisimman kattava kuva osapuolten kielitaidoista ja käytettävissä olevista viestintäkeinoista.

Kaikki neljä tutkimuskysymystä ovat tutkimustehtävän mukaisia ja lisäksi kaikkiin tutkimuskysymyksiin pystyttiin vastaamaan. Tutkimuskysymyksissä voidaan kuitenkin havaita hieman päällekkäisyyttä. Viestinnän mukauttaminen voidaan nähdä myös ratkaisuna viestintähaasteisiin, sillä haastavissa tilanteissa omaa viestintää muutetaan siten, että viestintä olisi sujuvaa. Tutkimuskysymykset löydetyistä ratkaisuista viestintähaasteisiin (tutkimuskysymys 3) ja viestinnän mukauttamisesta (tutkimuskysymys 4) ja niihin saadut vastaukset ovat siis osin päällekkäiset. Viestinnän mukauttamista tarkasteltiin tässä tutkielmassa kuitenkin hieman laajemmin kuin vain yhtenä ratkaisuna viestintähaasteisiin. Tutkielmassa haluttiin tarkastella myös esimerkiksi opiskelijoiden laajempia havaintoja viestinnän mukauttamisesta sekä viestinnän mukauttamisen seurauksia vuorovaikutustilanteen kannalta. Näistä syistä näiden kahden tutkimuskysymyksen pitäminen erillään on perusteltua.

Kerätty aineisto ei ollut loppujen lopuksi kovin laaja, joten haastatteluja olisi voinut olla enemmänkin. Näin myös tuloksista olisi voitu saada laajemmat ja syvemmät. Myös tutkimuskysymyksiä rajaamalla olisi voitu saada syvempää tietoa kuurojen ja kuulevien kohtaamista viestintähaasteista. Toisaalta vähän tutkitusta aiheesta on vaikea tehdä tiukemmin rajattua tutkimusta.

Tutkielmassa käytettiin sekä odotusten vastaisuuden teoriaa että viestinnän mukauttamisen teoriaa. Nämä teoriat ja niiden käsitteet olivat tukena erityisesti suunnitteluvaiheessa. Odotusten vastaisuuden teoriasta käytettiin vain odotuksen käsitettä, joka sopi tähän aiheeseen varsin hyvin. Viestinnän mukauttamisen teoriaa käytettiin puolestaan hieman laajemmin. Tehty analyysi ei suoranaisesti perustu kyseiseen teoriaan. Teoria toimi kuitenkin hyvänä tukena analyysille. Tästäkin teoriasta hyödynnettiin keskeisimpänä viestinnän mukauttamisen käsite. Laajemmin



teoriaa sovelletaan pohdintaosiossa. Teoriaa olisi voinut käyttää enemmänkin, mutta siinä tapauksessa se olisi pitänyt ottaa mukaan jo tutkimuskysymyksiä suunniteltaessa ja haastattelurunkoa rakennettaessa.

Tieteellistä tutkimusta tehtäessä tutkijan tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 20) toteavat, että ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa tärkeimpinä eettisinä periaatteina pidetään yleensä informointiin perustuvaa suostumusta, luottamuksellisuutta, seurauksia ja yksityisyyttä. Eskola ja Suoranta (2008, 55–57) mainitsevat keskeisinä eettisinä periaatteina tutkijan ja tutkittavien välisen suhteen riippumattomuuden, tutkittavien riittävän informoinnin ja osallistumisen vapaaehtoisuuden korostamisen sekä luottamuksellisuuden ja anonymiteetin.

Tässä tutkimuksessa tutkijan ja tutkittavien välillä ei ollut sellaista riippuvuussuhdetta, joka vaikuttaisi osallistumisen vapaaehtoisuuteen (toisin kuin esimerkiksi opettajan ja opiskelijan välillä saattaisi olla). On kuitenkin todettava, että osa tutkimukseen osallistuneista opiskelijoista oli tutkijalle tuttuja yhteisten opintojen kautta. Kaikki heistä kuitenkin osallistuivat täysin vapaaehtoisesti tutkimukseen.

Kaikki tutkimuksessa mukana olleet saivat ennen osallistumistaan tarkat tiedot tutkimuksesta, sen luonteesta ja tavoitteista. Nämä asiat koottiin myös haastattelujen lopuksi allekirjoitettuun tutkimuslupaan (liite 4). Tutkimukseen osallistuneet henkilöt olivat siis tietoisia esimerkiksi aineiston säilyttämisestä sekä oikeudestaan anonymiteettiin.

Aineistoa säilytettiin huolellisesti ja vain tutkijalla oli siihen pääsy. Aineistoa käsiteltiin luottamuksellisesti ja tuloksia raportoitaessa pyrittiin säilyttämään haastateltavien anonymiteetti. Haastateltavien taustatiedot sekä tuloksissa käytetyt esimerkit on esitelty siten, ettei yksittäistä henkilöä voida tunnistaa. Pro gradu -tutkielman valmistuttua alkuperäiset ääni- ja videontallenteet tuhottiin.

## KIRJALLISUUS

- Alton, S., Herman, R., & Pring, T. 2011. Developing communication skills in deaf primary school pupils: Introducing and evaluating the smiLE approach. *Child Language Teaching & Therapy* 27, 255–267.
- Andrade Pereira, P. C., & de Carvalho Fortes, P. A. 2010. Communication and information barriers to health assistance for deaf patients. *American Annals of the Deaf* 155, 31–37.
- Bradac, J. J. & Giles, H. 2005. Language and social psychology. Conceptual niceties, complexities, curiosities, monstrosities and how it all works. In K. L. Fitch & R. E. Sanders (eds.) *Handbook of language and social interaction*. Mahwah: Lawrence Erlbaum. 201–230.
- Burgoon, J. K. & Ebesu Hubbard, A. S. 2005. Cross-cultural and intercultural applications of expectancy violations theory and interaction adaptation theory. In W. B. Gudykunst (ed.) 2005. *Theorizing about intercultural communication*. Thousand Oaks: Sage. 149–171.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008, *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 8. painos. Jyväskylä: Vastapaino.
- Froster, S. B. 1998 Communication experiences of deaf. An ethnographic account. In I. Parasnis (ed.) *Cultural and language diversity and the deaf experience*. Cambridge: Cambridge university press, 117–135.
- Gallois, C., Ogay, T. & Giles, H. 2005. Communication accommodation theory. A look back and a look ahead. In W. B. Gudykunst (ed.) *Theorizing about intercultural communication*. Thousand Oaks: Sage. 121–148.
- Garret, P. 2010. *Attitudes to language. Key topics in sociolinguistics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Giles, H. 2009. Accommodation theory. In S. W. Littlejohn & K. A. Foss (eds.) *Encyclopedia of communication theory*. Thousand Oaks: Sage. 1–4.
- Giles, H. & Ogay, T. 2007. Communication accommodation theory. In B. Whaley & W. Samter (ed.) *Explaining communication. Contemporary theories and examples*. Mahwah: Lawrence Erlbaum. 293–310.
- Griffin, E. 2009. *A first look at communication theory*. 7<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.

- Grosjean, F. 1998. Living with two languages and two cultures. In I. Parasnis (ed.) Cultural and language diversity and the deaf experience. Cambridge: Cambridge university press, 20–37.
- Gudykunst, W. B. & Lee, C. M. 2003. Cross-cultural communication theories. In W. B. Gudykunst (ed.) Cross-cultural and intercultural communication. Thousand Oaks: Sage. 7–33.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoriaa ja käytäntöä. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.
- Jokinen, M. 2000. Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa A. Malm (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Pieksämäki: Finn Lectura, 79–101.
- Kelman, C. A., & Branco, A. U. 2004. Deaf children in regular classrooms: A sociocultural approach to a Brazilian experience. *American Annals of the Deaf* 14, 274–280.
- Kelman, C. A., & Branco, A. U. 2009. (Meta)communication strategies in inclusive classes for deaf students. *American Annals of the Deaf* 154, 371–381.
- Kujala, H. 1999. Ensitapaaminen viittomakielellä. Viittomakielisen ensikeskustelun tarkastelua kulttuurinäkökulmasta. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Lane, H., Hoffmeister, R. & Bahan, B. 1996. A journey into the deaf-world. San Diego: DawnSignPress.
- Lederberg, A. R., & Everhart, V. S. 1998. Communication between deaf children and their hearing mothers. The role of language, gesture and vocalizations. *Journal of Speech, Language & Hearing Research* 41, 887–899.
- Littlejohn, S. W. & Foss, K. 2011. Theories of human communication. 10<sup>th</sup> ed. Long Grove: Waveland.
- Malm, A. & Östman, J-O. 2000. Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa A. Malm (toim.) 2000. Viittomakieliset Suomessa. Pieksämäki: Finn Lectura, 9–32
- Marschark, M., Convertino, C. M., Macias, G., Monikowski, C. M., Sapere, P., & Seewagen, R. 2007. Understanding communication among deaf students who sign and speak: A trivial pursuit? *American Annals of the Deaf* 152, 415–424.

- Miller, K. 2002. *Communication theories: Perspectives, processes and contexts*. Boston: McGraw-Hill.
- Mäkelä, S. 2004. Kohtaaminen viittomakieltä käyttävien ihmisten kanssa. Stereotyyppioita, uskomuksia ja myyttejä kuuroudesta ja viittomakielestä. Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Pro gradu -tutkielma.
- Padden, C. A. 1998. From the cultural to the bicultural. The modern deaf community. In I. Parasnis (ed.) *Cultural and language diversity and the deaf experience*. Cambridge: Cambridge university press, 79–98.
- Parasnis, I. 1998. On interpreting the deaf experience within the context of cultural and language diversity. In I. Parasnis (ed.) *Cultural and language diversity and the deaf experience*. Cambridge: Cambridge university press, 3–19.
- Punch, R., Hyde, M., & Power, D. 2007. Career and workplace experiences of Australian university graduates who are deaf or hard of hearing. *Journal of Deaf Studies & Deaf Education* 12, 505–517.
- Viittomakielen keskus. 2012. Jyväskylän yliopisto, kielten laitos. <<http://viittomakielenkeskus.jyu.fi/>>. Viitattu 20.12.2012.

# LIITTEET

## Liite 1 Haastattelurunko

### 1. Taustakysymykset

- a. sukupuoli
- b. ikä
- c. kuuro/kuuleva
- d. kuulevan viittomakielen taidot aikaisemmin ja nyt A1–C2
- e. kuuron kuulon aste/ puhetaito
- f. pääaine
- g. opiskelujen vaihe
- h. minkä verran aikaisempaa vv:ta kuurojen/kuulevien kanssa

### 2. Mitä haluan haastattelulta

- a. Muistele opiskelutilanteita yliopistossa, joissa olet työskennellyt kuuron viittomakielisen kanssa/kuulevan viittomakieltä osaamattoman opiskelijan kanssa.

### 3. Käsitteet selviksi

- a. jokaisen teeman alkaessa selvitetään, mitä käytettävillä käsitteillä tarkoitetaan

## Teema 1: Odotukset

***Odotus?** Yksilöillä on vuorovaikutustilanteeseen mennessä aina jonkinlaisia ennakko-odotuksia siitä, millainen tilanne tulee olemaan, mitä siinä tapahtuu, millainen vuorovaikutuskumppani on, millaista viestintää tilanteessa tulee olemaan ja miten tilanteessa tulisi toimia. Jos tilanne tai jokin sen osa ei vastaa näitä odotuksia, saattaa yksilö hämmentyä, ja tilanteesta ja vuorovaikutuskumppanista saattaa syntyä kielteisiä tulkintoja.*

***Tapa viestiä?** Viestintä koostuu sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä. Yksinkertaistaen sanallinen viestintä on se, mitä sanotaan ja sanaton viestintä se, miten sanotaan. Sanalliseen viestintään kuuluvat kieli ja ääni. Sanattomaan viestintään kuuluu puolestaan kaikki visuaalisesti havaittava viestit eli ilmeet, eleet, liikkeet, asennot, katse, tilankäyttö ja fyysinen olemus. Näistä eri osa-alueista muodostuu yksilön tapa viestiä.*

## **Odotusten ja vuorovaikutuksen kuvaileminen**

1. Mitä olet odottanut vuorovaikutukselta opiskelutilanteissa kuuron/kuulevan kanssa
  - a. Mennessäsi tilanteeseen millaista oletit vuorovaikutuksen olevan? Mitä ennakko-odotuksia sinulla oli vuorovaikutukseen liittyen?

(jatkuu)

(jatkoa)

- b. Vastasiko kyseisen tilanteen/kyseisten tilanteiden vuorovaikutus odotuksiasi vai ei? Miten se vastasi tai ei vastannut odotuksiasi? Miten tilanteet ja niissä tapahtunut vuorovaikutus yllätti? Kuvaile tilanteita, odotuksiasi ja vuorovaikutusta.

### **Samankaltaisuudet ja erot**

2. Mitä samankaltaisuuksia huomasit teidän tavassanne viestiä?
  - a. sanattomassa viestinnässä?  
(ilmeet, eleet, liikkeet, asennot, katse, tilankäyttö ja fyysinen olemus)
  - b. sanallisessa viestinnässä? (kieli ja ääni, se mitä sanottiin)
3. Mitä eroja huomasit teidän tavassanne viestiä?
  - a. sanattomassa viestinnässä?  
(ilmeet, eleet, liikkeet, asennot, katse, tilankäyttö ja fyysinen olemus)
  - b. sanallisessa viestinnässä? (kieli ja ääni, se mitä sanottiin)

### Teema 2: Vuorovaikutuksen haasteet

***Haaste?** Haasteella tarkoitetaan vuorovaikutukseen liittyviä vaikeuksia, ongelmia ja haastavia tilanteita; seikkoja, jotka ovat vaikeuttaneet vuorovaikutusta tai tekijöitä, jotka ovat haitanneet sujuvaa viestintää tai estäneet sen..*

#### **Haasteet**

1. Millaisia/Mitä haasteita näissä opiskelutilanteissa on ilmennyt?

#### **Haasteiden käsittely**

2. Miten haasteita käsiteltiin? Miten niihin suhtauduttiin?
  - a. Miten tilanne/tilanteet ratkaistiin?
  - b. Miten pääsitte eteenpäin kohdatun haasteen jälkeen?
  - c. Mitä/Millaisia keinoja haasteiden käsittelyyn löytyi?

### Teema 3: Viestinnän ja vuorovaikutustavan mukauttaminen

***Viestinnän mukauttaminen?** Vuorovaikutustilanteessa oma viestintä sovitetaan tilanteen vaatimaksi siten, että viestintä keskustelukumppanin kanssa on mahdollista ja sujuvaa. Pyrkimyksenä on myös tulla ymmärretyksi ja ymmärtää toista osapuolta. (Esimerkkejä: Vahvaa murretta puhuva henkilö saattaa muuttaa omaa puhetapaansa yleiskielen mukaiseksi, kun hän keskustelee ihmisen kanssa, joka ei tunne kyseistä murretta. Nopeasti puhuva/viittova ihminen voi sovittaa puhetyylinsä/viittomistyyliinsä hitaammin puhuvan/viittovan keskustelukumppanin puheen mukaan. Natiivi kielenkäyttäjät mukauttaa viestintänsä vieraskielisen keskustelukumppanin taitojen mukaiseksi.)*

(jatkuu)

(jatkoa)

*Joskus ihmiset saattavat myös korostaa omaa erilaista viestintätapaansa. Esimerkiksi murretta puhuva ihminen jatkaa murteen käyttämistä tai jopa puhuu entistä vahvemmin sitä, kun huomaa toisen olevan eri murteen puhuja. Tällöin motiivina on enemmän oman identiteetin vahvistaminen kuin halu ymmärtää ja tulla ymmärretyksi. Tämä viestinnän mukauttamisen tapa on harvinaisempi kuin edellä esitelty.*

### **Havaintoja viestinnän mukauttamisesta**

1. Miten olet havainnut viestinnän muuttuneen, kun vuorovaikutustilanteessa on ilmennyt haasteita? / Mitä havaintoja olet tehnyt viestintätavan mukauttamisesta haastavissa tilanteissa kuurojen/kuulevien kanssa työskennellessäsi?
  - a. Miten itse olet mukauttanut omaa viestintääsi työskennellessäsi kuurojen/kuulevien kanssa?
    - i. Oletko muuttanut omaa viestintääsi jollakin tapaa sopivammaksi?
    - ii. Oliko oma viestintäsi ko. tilanteessa jotenkin erilaista kuin jossain toisessa samantyyllisessä opiskelutilanteessa? Jos oli, niin miten?
  - b. Miten olet huomannut toisen osapuolen mukauttaneen omaa viestintäänsä?

### **Viestinnän mukauttamisen seuraukset**

2. Mitä viestinnän muuttamisesta on seurannut tilanteen ja vuorovaikutuksen kannalta?
  - a. Auttoiko viestintätavan muutos pääsemään eteenpäin ja jos auttoi, niin miten?
  - b. Vaikeuttiko viestintätavan muutos työskentelyä? Miten?
  - c. Hämmensikö toisen tekemä viestintätavan muutos sinua?
  - d. Tukiko viestintätavan muutos vuorovaikutusta? Miten?

### **Haasteiden ja mukauttamisen yhteys**

3. Millaisissa tilanteissa viestinnän mukauttamista on ilmennyt? Mitkä/Millaiset haasteet ovat johtaneet viestinnän mukauttamiseen?

### **Oppiminen**

4. Mitä olet oppinut näistä haastavista tilanteista?
5. Mitä olet oppinut viestinnän mukauttamisesta tilanteeseen sopivammaksi?

Haluatko vielä kertoa jotakin?

## Liite 2 Haastattelukutsu

Hyvä opiskelija,

Olen puheviestinnän opiskelija Jyväskylän yliopistosta ja teen pro gradu -työtäni kuurojen ja kuulevien välisestä vuorovaikutuksesta. Tutkimukseni tarkoituksena on kuvata, millaisia kokemuksia kuuroilla ja kuulevilla opiskelijoilla on keskinäisistä kohtaamisista opiskelutilanteissa. Työtäni ohjaa puheviestinnän professori Maili Pörhölä Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitokselta.

Tutkimukseni aineisto on tarkoitus kerätä haastattelemalla. Etsin haastateltavaksi Jyväskylän yliopiston

- **kuuroja opiskelijoita, jotka ovat opiskelleet joskus yhdessä kuulevien opiskelijatovereiden kanssa**
- **kuulevia opiskelijoita, jotka ovat opiskelleet joskus yhdessä kuuron opiskelijatoverin kanssa ja jotka eivät osaa viittomakieltä** (tai eivät ole tuolloin vielä osanneet).

Mikäli Sinulla on kokemuksia tällaisista tilanteista, olisi erittäin hienoa, jos voisit osallistua tutkimukseen. Haastattelut ovat kestoaltaan noin 45 minuuttia. Haastattelut toteutetaan joko suomen kielellä tai viittomakielellä, jolloin mukana on tulkki.

Haastattelut nauhoitetaan ja lisäksi viittomakieliset haastattelut videoidaan. Kaikki materiaali tulee ainoastaan tutkimuskäyttöön. Kaikki aineisto käsitellään ja säilytetään siten, että vain tutkijalla on pääsy niihin. Aineisto esitellään siten, että haastateltavien henkilöllisyyttä ei voida tunnistaa lopullisesta tutkimusraportista. Pro gradu -tutkielman valmistuttua ääni- ja videontallenteet tuhoetaan. Tekstimuotoon kirjattu aineisto sekä haastateltavien kirjoitelmat säilytetään anonyyminä ilman haastateltavien tietoja.

(jatkuu)



(jatkoa)

Haastattelut on tarkoitus tehdä viikoilla 17 ja 18 (23.4.–6.5.2012). Pyydän Sinua ystävällisesti vastaamaan minulle sähköpostitse 16.4.2012 mennessä, mikäli haluat osallistua tutkimukseen. Voit ehdottaa viestissä sinulle sopivaa ajankohtaa haastattelulle. Vastaa mielelläni kaikkiin kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin,

Pieta Ukkonen

xxxxx@jyu.fi

p. 050 xxx xxxx

Viestintätieteiden laitos

Jyväskylän yliopisto

### Liite 3 Viittomakielen taitotasot

(Muokattu kieliä koskevasta yhteisestä eurooppalaisesta viitekehystä, kevät 2012)

	A1	A2	B1
<b>Viittomisen ymmärtäminen</b>	Tunnistan tuttuja viittomia ja kaikkein tavallisimpia sanontoja, jotka koskevat minua itseäni, perhettäni ja lähiympäristöäni, kun minulle viitotaan hitaasti ja selvästi.	Ymmärtän muutamia sanontoja ja kaikkein tavallisinta viittomistoa, joka liittyy läheisesti omaan elämäntäni; esimerkiksi aivan keskeinen tieto itsestäni ja perheestäni, ostosten tekeminen, asuinpaikka ja työpaikka. Ymmärtän lyhyiden, selkeiden, yksinkertaisten videoitujen viestien sisällön.	Ymmärtän päätöhdät selkeistä yleiskielisestä viittomisesta, jossa käsitellään esimerkiksi työssä, koulussa tai vapaa-ajana säännöllisesti esiintyviä ja minulle tuttuja aiheita. Tavoitan päätöhdät viittomista tv-ohjelmista tai videoista, joissa käsitellään ajankohtaisista tai minua henkilökohtaisesti tai ammatillisesti kiinnostavia asioita, kun viittominen on melko hidasta ja selvää.
<b>”Suullinen” vuorovaikutus</b>	Selviydyn kaikkein yksinkertaisimmista keskusteluista, jos keskustelukumppanini on valmis toistamaan viittomansa tai ilmaisemaan asiansa toisin, viittomaan tavallista hitaamminkin ja auttamaan minua muotoilemaan sen, mitä yritän viittoa. Pystyn esittämään yksinkertaisia kysymyksiä ja vastaamaan sellaisiin arkisiin tarpeita tai hyvin tuttuja aiheita käsitelmissä keskusteluissa.	Pystyn kommunikoidaan yksinkertaisissa ja rutiinomaisissa tehtävissä, jotka edellyttävät yksinkertaisia ja suoraa tiedonvaihtoa tuttuista aiheista ja toiminnosta. Selviydyn hyvin lyhyistä keskusteluista, mutta ymmärtän harvoin kylliksi pitääkseni keskustelua itse yllä.	Selviydyn useimmista tilanteista, joita synny kohdatessani viittomakielisiä. Pystyn osallistumaan valmistautumatta keskusteluun aiheista, jotka ovat tuttuja, itseäni kiinnostavia tai jotka liittyvät arkielämään, esimerkiksi perheeseen, harrastuksiin, työhön, matkustamiseen ja ajankohtaisiiin asioihin.
<b>Viittomien tuottaminen</b>	Osaan käyttää yksinkertaisia sanontoja ja lauseita kuvaamaan, missä asun ja keitä tunnen.	Pystyn kuvaamaan perhettäni ja muita ihmisiä, elinolojani, koulutustasustani ja nykyisiä tai edellisiä työpaikkani käyttäen, usein luettelomaisesti, aivan yksinkertaisia ilmauksia ja lauseita.	Osaan liittää yhteen ilmauksia yksinkertaisella tavalla kuvatakseni kokemuksia ja tapahtumia, unelmaani, toiveitani ja pyrkimyksistäni. Pystyn perustelemaan ja selittämään lyhyesti mielipiteitäni ja suunnitelmaani. Pystyn kertomaan tarinan tai selittämään kirjan tai elokuvan juonen sekä kuvailemaan omia reaktioitani.

(jatkuu)

	B2	C1	C2
<b>Viittomisen ymmärtäminen</b>	Ymmärtää pitkähköä viittomista ja luentoja. Pystyn jopa seuraamaan monipolvisia perustelua, jos aihe on suhteellisen tuttu. Ymmärtän useimmat viitotut tv-uutiset ja muut ajankohaisia asioita käsittelevät videot.	Ymmärtää pitkähköä viittomista silloinkin, kun sitä ei ole muotoiltu selkeästi ja kun asioiden välisiin suhteisiin vain viitataan eikä niitä ilmaista täsmällisesti. Ymmärtän pitkittäin viitottuja tekstejä erityisiä ponnistuksina.	Ymmärtän vaikeuksia kaikenlaisista elävää ja nauhoitettua viittomista silloinkin, kun on kyse synytyperäisen kielenkäyttäjän nopeasta puheesta, jos minulla on hiukan aikaa tutustua viittomistapaan.
<b>”Suullinen” vuorovaikutus</b>	Pystyn viestimään niin sujuvasti ja spontaanisti, että säännöllinen yhteydenpito synytyperäisten kielenkäyttäjien kanssa on mahdollista ilman että kumpikaan osapuoli kokee sen hankalaksi. Pystyn osallistumaan aktiivisesti tutuista aihepiireistä käytävään keskusteluun, esittämään näkemyksiäni ja puolustamaan niitä.	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani sujuvasti ja spontaanisti ilman että minun juurikaan tarvitsee hakea ilmauksia. Osaan käyttää kieltä joustavasti ja tehokkaasti sosiaalisin ja ammatillisin tarkoituksiin. Osaan muotoilla ajatuksia ja mielipiteitä täsmällisesti ja liittää oman puheenvuoroni täytävästi muiden puheenvuoroihin.	Pystyn ottamaan vaivatta osaa asioiden käsittelyyn ja kaikkiin keskusteluihin. Tunnen hyvin kielelle tyypilliset, idiomattiset ilmaukset ja arkkikieliset ilmaukset. Pystyn tuomaan esille ajatuksiani sujuvasti ja välittämään täsmällisesti hienojakin merkitysvaihteita. Osaan peräännyä ja kiertää mahdolliset ongelmat niin sujuvasti, että muut tuskin havaitsivat olleenkaan ongelmia.
<b>Viittomien tuottaminen</b>	Pystyn esittämään selkeitä, yksityiskohtaisia kuvauksia hyvinkin erilaisista minua kiinnostavista aiheista. Pystyn selittämään näkökantani johonkin ajankohittaiseen kysymykseen ja esittämään eri vaihtoehtojen edut ja haitat.	Pystyn esittämään selkeitä ja yksityiskohtaisia kuvauksia monipolvisista aiheista ja kehittelemään keskeisiä näkökohtia sekä päättämään esitykseni sopivaan lopetukseen.	Pystyn esittämään selkeän ja sujuvan kuvauksen tai perustelun asiayhteyteen sopivalla tyyllillä. Esityksessäni on tehokas ja looginen rakenne, joka auttaa vastaanottajaa havaitsemaan ja muistamaan tärkeitä seikkoja.

(jatkoa)

(Alkuperäinen taulukko: <http://europass.cedefop.europa.eu/fi/resources/european-language-levels-cefr>. Viitattu 24.4.2013)

## Liite 4 Tutkimuslupa

Teen puheviestinnän pro gradu -tutkimusta kuurojen ja kuulevien välisestä vuorovaikutuksesta. Tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa kuurojen ja kuulevien yliopisto-opiskelijoiden kokemuksista heidän keskinäisestä viestinnästään ja opiskelutilanteissa kohdatuista haasteista. Työtäni ohjaa professori Maili Pörhölä Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitokselta.

Aineisto kerätään haastatteluilla. Sekä tutkijaa että viittomakielisissä haastatteluissa mukana olevaa tulkkia koskee vaitiolovelvollisuus. Haastattelut nauhoitetaan, jotta tarkka analyysi olisi mahdollista ja jotta tutkija voi keskittyä kunnolla haastattelutilanteeseen muistiinpanojen tekemiseen sijaan. Nauhoituksen lisäksi viittomakieliset haastattelut videoidaan, sillä kaikki oleelliset seikat eivät välttämättä välity äänitallenteelle. Videolta on myös mahdollisuus tarkistaa mahdolliset tulkkauksessa epäselväksi jääneet asiat.

Haastatteluilla kerättyä aineistoa käytetään vain tutkimustarkoituksiin. Nauhoitetut haastattelut kirjataan tekstitiedostoksi. Kaikki materiaali ja aineisto säilytetään siten, että vain tutkijalla on pääsy niihin. Pro gradu -tutkielman valmistuttua alkuperäiset ääni- ja videontallenteet tuhoataan. Ennen tulosten raportointia haastateltavien ja muiden esille tulleiden henkilöiden nimet muutetaan. Lopullisista tuloksista ei voida välittömästi tunnistaa tutkittavia tai muita haastatteluissa mainittuja henkilöitä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkimukseen osallistuva voi keskeyttää osallistumisen missä vaiheessa tahansa. Tutkimukseen osallistuvilla on mahdollisuus saada tieto tutkielman valmistumisesta ja verkko-osoitteesta, jossa valmis tutkielma on luettavissa.

### Suostumus

Olen tutustunut selvitykseen tutkimuksesta ja ilmoitan suostuvani siihen, että haastatteluani käytetään tutkimusaineistona. Minulle on selvitetty, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että voin keskeyttää tutkimukseen osallistumisen missä vaiheessa tahansa.

---

Päiväys ja paikka

---

Allekirjoitus ja nimenselvennys