

Haastavan asiakasviestinnän roolipelistä hyötyvät sekä käännösalan opiskelijat että ammattilaiset

Kerromme artikkelissa yhteisöllisesti kehitetystä roolipelistä, joka käsittelee käännösalan haastavia asiakasviestintätilanteita ja jota on testattu sekä opiskelijoilla (viidellä eri kurssilla) että ammattilaisilla (kahdessa työpajassa). Palautteen mukaan niin opiskelijat kuin ammattilaisetkin voivat roolipelissä harjoitella haastavia asiakasviestintätilanteita hausalla ja hyödyllisellä tavalla. Roolipeli on myös esimerkki kaikkia osapuolia hyödyttävästä työelämäyhteistyöstä: roolipelityöpajojen palautteen avulla voidaan kehittää sekä koulutusta että ammattikäytäntöjen verkko-opasta (Kääntäjäseuran kirja, 2018). Erityisen hyödylliseltä vaikuttaa sellaisten roolipelien järjestäminen, joissa on mukana sekä ammattilaisia että opiskelijoita.

Johdanto

Suomessa kääntäjiä koulutetaan yliopistoissa ja tulkkeja erikoistumisen mukaan yliopistoissa tai ammattikorkeakouluissa (SKTL, 2016). Yliopistokoulutuksessakin työelämäläheisyys ja työelämäyhteistyö ovat tärkeitä, joskin käännösalan kehityskuluihin suhtaudutaan myös kriittisesti (Eskelinen ym., 2016). Tyypillistä työelämäyhteistyötä ovat esimerkiksi autenttiset ja simuloidut toimeksianto, joita on hyödynnetty ainakin 1980-luvulta lähtien (Vienne, 1994).

Roolipeli opetusmenetelmänä kehitettiin 1960-luvun lopulla ja kouluissa sitä on käytetty muun muassa kielten ja historian opetuksessa (Hui, 2013). Roolipelillä voidaan harjoitella ongelmanratkaisua ja vuorovaikutusta erilaisissa tilanteissa. Käännösalan koulutuksessa roolipeliä on hyödynnetty etenkin tulkkauksilanteiden simulointiin. Opiskelijat voivat toimia vuorollaan tulkkeina ja esittää asiakkaita, esimerkiksi viranomaisia ja turvapaikanhakijaa. Pääpaino on tulkkauksviestinnän ja -tekniikoiden harjoittelussa. (Corsellis, 2005; Wadensjö, 2014.) Myös monissa käännösharjoituksissa ja -projekteissa simuloidaan tarjouksen ja tiedustelujen tekemistä asiakkaalle. Opiskelijat voivat myös toimia eri rooleissa, kuten projektipäällikkönä tai oikolukijana.

Simulaatiot eivät kuitenkaan näytä kattavan haastavia asiakasviestintätilanteita, vaikka ammattilaisten kokemusten perusteella ristiriitoja ja hankalia

tunteita herättävät asiakasviestintätilanteet ovat lähes väistämätön osa kääntäjän ja tulkin työtä (ks. Ruokonen, Vottonen & Kinnunen, 2018). Käännösalan ulkopuolella kääntäminen saatetaan ymmärtää kapeasti pelkäsi kielitaidoksi, jolloin kääntäjä joutuu diplomaattisesti selittämään, miksi hänen on tärkeää saada tietää esimerkiksi, mille kohderyhmälle teksti käännetään, missä se julkaistaan, onko aihepiiristä olemassa aikaisempaa materiaalia ja niin edelleen. Sekä käännösalan opiskelijoiden että ammattikäytäntöjen ja -tulkkien on siis tärkeää harjoitella erilaisia haastavia asiakasviestintätilanteita, jotta he oppivat käsittelemään tilanteiden aiheuttamia tunteita ja toimimaan ammattimaisesti.

Roolipelin kehittäminen, tavoitteet ja kulku

Roolipelin taustalla on kaksi yhteisöllistä projektia, Kääntäjäseuran kirja (Kääntäjäseuran kirja, 2018) ja Kääntämisen ja tulkkauksen opetusmenetelmävaranto (ks. Ruokonen, Kuusi & Rautiainen, 2015). Molempien projektien tavoitteena on tukea käännösalalla tai käännösalan opettajina aloittavia jakamalla hiljaista tietoa.

Roolipelin idea syntyi opetusmenetelmävarannon työpajassa Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumissa 15.4.2016, jossa käännösalan opettajat Tiina Holopainen, Ilja Moshnikov, Minna Ruokonen, Juho Suokas ja Erja Vottonen ideoivat

Esimerkki 1: Sä oot kyllä meidän suosikkikäntäjä, mutta...

Tausta:	Kääntäjä on tehnyt Infodata Oy:lle saman ohjelman käyttöliittymän, dokumentaation, markkinointi-materiaalien ym. käännöksiä ja kielentarkistuksia englannista suomeen jo kymmenen vuotta. Käännettävää tulee ohjelmistopäivitysten myötä tasaiseen tahtiin, käännösmuistista on hyötyä ja yhteistyö toimii - mutta palkkiotaso on edelleen sama kuin kymmenen vuotta sitten. Kun kääntäjä yrittää neuvotella hintoja ylöspäin vetoamalla kokemuksen karttumiseen ja yleiseen hintatason nousuun, asiakas muuttuu kuuroksi.
Lähtötilanne:	Asiakas ottaa yhteyttä: ohjelmiston uusimman version mainoksesta tarvittaisiin käännös ja samalla asiakas mainitsee ”melko korkean” minimin.
Asiakas aloittaa:	”Voisitko nopeesti kattoo tästä nää muutokset, ei varmaan mee edes puolta tuntia”.

luonnoksen roolipelistä sekä muutamia skenaarioita. Syksyllä 2016 Ruokonen jatkoi roolipelin kehityä yliopistopedagogiikan kurssilla muun muassa Vottosen ja Tutta Saalinin kollegapalautteen avulla. Tällöin laadittiin ohjeistus roolipelin tavoitteista ja kulusta sekä 15 skenaariota.

Roolipelin tavoitteena on harjoitella haastavia asiakasviestintätilanteita helposti lähestyttävällä tavalla. Osallistujat pohtivat yhdessä, miten sanallistaa asiantuntijuuttaan maallikoille, sekä kehittävät neuvottelustrategioita ja -argumentteja. Tärkeää on myös opetella eläytymään asiakkaan tilanteeseen: asiakas ei välttämättä ole tahallaan hankala vaan tietämätön. Tilanteet voivat silti herättää hankalia tunteita, joita roolipelissä opetellaan kohtaamaan ja käsittelemään siten, että voi toimia ammattimaisesti. (Ks. Ruokonen, Vottonen & Kinnunen, 2018.)

Skenaarioiden inspiraationa ovat toimineet esimerkiksi tiedotusvälineissä käsitelty käännösvirheet (Lassila, 2016), ammattikäntäjien blogit (esim. Ruokonen, 2017) ja työpajoista saadut palautteet, kuten alla oleva esimerkki 1. Julkisuudessa esillä olevia tapauksia lukuun ottamatta skenaarioita on muokattu niin, ettei niitä voi tunnistaa.

Roolipelin aluksi osallistujat jakautuvat 3–5 hengen ryhmiin siten, että ryhmässä on kääntäjä tai tulkkki, asiakas sekä kirjuri. Kääntäjää/tulkkia tai asiakasta voi esittää kaksi osallistujaa, jotta neuvottelustrategioiden ja -argumenttien keksiminen on helpompaa. Osallistujat valmistautuvat (5 minuuttia)

tutustumalla skenaarioon ja pohtimalla kukin roolissaan (kääntäjä/tulkkki vs. asiakas), mihin he pyrkivät ja mitä strategioita ja argumentteja kannattaa käyttää. Seuraavaksi skenaario pelataan (10–15 minuuttia): aloittava osapuoli esittää omat näkemyksensä ja vaatimuksensa, joihin toinen osapuoli reagoi. Kirjuri kirjaa muistiin etenkin kääntäjän/tulkin toimivat neuvottelustrategiat ja -argumentit sekä sellaiset asiakkaan vaatimukset, joihin ei löydy vasta-argumenttia tai ratkaisua. Skenaarion ”jumi-tuessa” osallistujat voivat tulla ulos rooleistaan ja pohtia tilannetta yhdessä sekä roolipelin ohjaajan avulla. Loppukeskustelussa (15 minuuttia) kootaan yhdessä toimivia neuvottelustrategioita sekä pohditaan auki jääneitä kysymyksiä ja mahdollisia hankalia tunteita.

Testaus, palaute ja jatkokehittäminen

Kuten edellä totesimme, roolipeli kehitettiin perustutkinto-opetukseen syksyllä 2016. Tällöin myös ammattikäntäjä Tiina Kinnunen innostui roolipelistä ja ehdotti, että testaisimme sitä ammattikäntäjillä ja -tulkeilla. Roolipeliä onkin testattu sekä opiskelijoilla että ammattilaisilla seuraavasti (ks. taulukko 1) 1,5–2 tuntia kerrallaan:

Taulukko 1. Roolipelin testaus: tilaisuudet ja osallistujat

	Opiskelijoita	Käännösalan opettajia, tutkijoita tai jatko- opiskelijoita	Ammattikäntäjiä tai -tulkkeja
Ammattikielten kääntäminen 1, englantisuomi, syksy 2016 (Ruokonen)	12	–	–
Ammattiprojekti I–III, venäjäsuomi, syksy 2016, kevät 2017 (Vottonen)	8	–	–
Kääntäminen äidinkieleen II, venäjäsuomi, syksy 2016, syksy 2017 (Vottonen)	6	–	–
Kääntäminen vieraaseen kieleen II, venäjäsuomi, syksy 2016, syksy 2017 (Vottonen)	10	–	–
Hankala asiakas? Joukkoöly ja vertaistuki apuun! Työpaja XV Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumissa 22.4.2017 (Kinnunen, Ruokonen, Vottonen)	–	4	11
Tulkkauksen ammatilliset perusteet, syksy 2017 (Ruokonen, Saalin)	11	–	–
Hankala asiakas -työpaja kääntäjille, Tehosasto, yhteisöllinen työtila Tampereella, 1.11.2017 (Kinnunen)	2	1	6
Yhteensä	49	5	17

Opiskelijoilta saatu palaute on ollut positiivista. Kaikki palautetta antaneet ovat kannattaneet harjoituksen pitämistä mukana kurssilla. Ensimmäisellä testauskerralla syksyllä 2016 opiskelijat keksivät itse, että voivat tarvittaessa poistua rooleistaan ja miettiä etenemistä yhdessä. Tämä lisättiin ohjeistukseen. Lisäksi opiskelijat huomasivat, että joitakin skenaarioita kannattaa tämentää. Kokonaisuudessaan opiskelijoiden tunnelmat kiteytyvät kuitenkin hyvin seuraavissa kommentteissa:

Pidin erityisen paljon eri asiakasviestintä-tilanteisiin liittyvästä roolipelistä, sillä se kehitti hausalla ja helposti lähestyttävällä tavalla neuvottelustrategioita sekä opetti puolustamaan omaa asiantuntijuutta ja kääntäjän ammattia. (Venäjän opiskelija, kevät 2017)

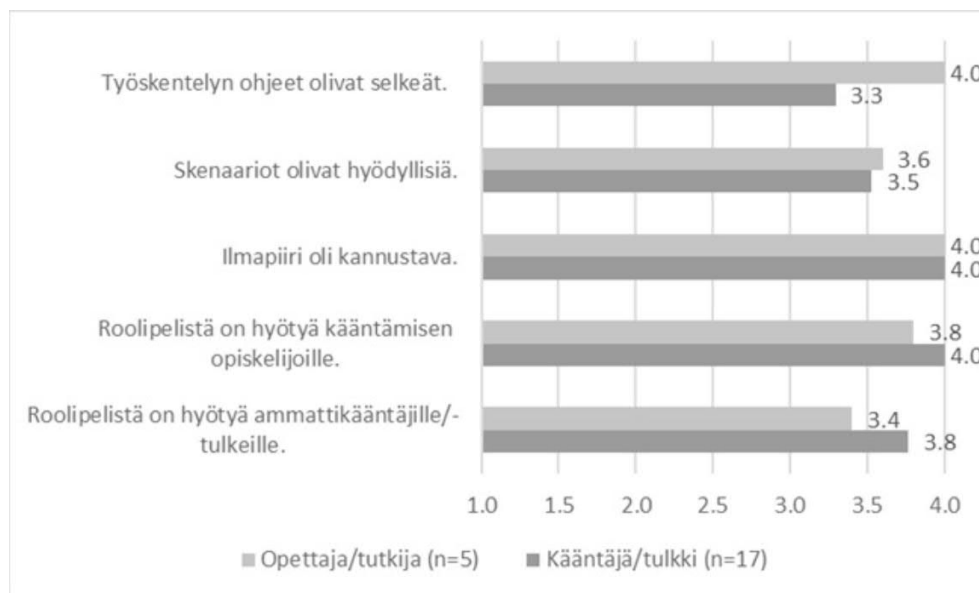
Sai hyviä oivalluksia sen suhteen, millaisia tilanteita voi työelämässä tulla vastaan + hyvää palautetta/kehitysehdotuksia omasta argumentoinnista. (Tulkkauksen opiskelija, syksy 2017)

Käännösalan opettajien, tutkijoiden sekä **ammattilaisten** eri työpajoissa antama palaute on koottu kuvioon 1.

Erot vastaajaryhmien näkemyksissä ovat pieniä. Sekä ammattikäntäjät ja -tulkit että käännösalan opettajat ja tutkijat pitivät roolipeliä hyödyllisenä. Nytkin tosin toivottiin joidenkin skenaarioiden selkeyttämistä. Osallistujat myös ehdottivat, että joitakin roolijakoja muokattaisiin tai skenaarion aloittajaa vaihdettaisiin autenttisuuden vuoksi. Skenaarioita onkin muokattu kommenttien perusteella.

Toistuvat kommentit siitä, että skenaarioita pitäisi selkiinnyttää (vaikka ne koskivatkin joka kerta eri skenaarioita), herättävät kysymyksen siitä, miten yksityiskohtaisia skenaarioiden pitäisi olla. Vaikka parannusehdotukset ovat olleet tarkoituksenmukaisia, skenaarioita ei ehkä kannata tämentää liikaa, jotta osallistujien oivalluksille jää tilaa. Eräs osallistuja kommentoi: ”Kaikki tapaukset ei aluksi ehkä ihan auenneet, mutta kun lähti puimaan, niin etenivät omalla painollaan” (Kääntäjä/tulkki, Tehosaston työpaja 1.11.2017).

Toiveet skenaarioiden selkiinnyttämisestä voivat myös viitata siihen, että palautekeskusteluun on varattava enemmän aikaa. Tutustuttuamme roolipelejä käsittelevään kirjallisuuteen (esim. Van Ments, 1989 [1983]) vähensimmekin syksyllä 2017 yhdellä



Kuvio 1. Vastaajien palautteen keskiarvot. 4 = täysin samaa mieltä; 3 = jokseenkin samaa mieltä; 2 = jokseenkin eri mieltä; 1 = täysin eri mieltä

kerralla pelattavien skenaarioiden määrää kolmesta kahteen pienryhmää kohti.

Osallistujat ovat myös kommentoineet, että käännösalan asiakasviestintä tapahtuu yleensä sähköpostitse tai verkossa. Kasvokkain tehtävässä harjoituksessa haastavia tilanteita ei kuitenkaan tarvitse ratkaista yksin, vaan muilta osallistujilta saa tukea. Lisäksi jälkipuinti on helpompaa. Näin roolipeli täydentää sähköisen asiakasviestinnän harjoittelua.

Lopuksi

Kokonaisuudessaan vaikuttaa siltä, että kehittämämme roolipeli on toimiva keino käsitellä haastavia asiakasviestintätilanteita koulutuksessa ja että siitä on hyötyä ammattikäntäjillekin. Muiden alojen kannalta kiinnostavaa lienee, että ”sama” opetusmenetelmä voi tarjota jotakin sekä opiskelijoille että ammattilaisille.

Roolipeli on myös esimerkki kaikkia osapuolia hyödyttävästä työelämäyhteistyöstä: työpajoista saadun palautteen avulla voidaan kehittää sekä koulutusta että ammattikäntäjille tarkoitettua verkko-opasta (Kääntäjäseuran kirja, 2018). Yhteisten työpajojen järjestäminen ammattilaisille ja opiskelijoille auttaa myös tuomaan työelämää ja koulutusta lähemmäs toisiaan. Etenkin Teho-osaston työpajassa, johon osallistui sekä ammattilaisia että opiskelijoita, korostui, että vastaavia roolipelejä olisi hyvä järjestää enemmänkin. Käännösalan koulutuksen ja alan järjestöjen tiivis yhteistyö tarjoaa siihen onneksi hyvät edellytykset.

LÄHTEET

- Corsellis, A. (2005). Training interpreters to work in the public services. Teoksessa M. Tennent (toim.), *Training for the new millennium: Pedagogies for translation and interpreting* (s. 153–173). Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.
- Eskelinen, J., Ruokonen, M., Nurminen, M., Salmi, L., Holopainen, T., Puskala, J., Laukkanen, L. & Vik, G.-V. (2016). Työelämää simuloivat kurssit ja työelämäyhteistyö yliopistojen käännösalan koulutuksissa. *MikaEL*, 9, 102–118. Haettu osoitteesta: <https://www.sktl.fi/liitto/seminaarit/mikael-verkkojulkaisu/arkisto-archive/vol-9-2016/>
- Hui, T. T. (2013). The potential of role-playing as a translator training tool: Students' performance and reflections. *New Voices in Translation Studies*, 10, 39–53. Haettu osoitteesta: <https://www.iatis.org/index.php/new-voices-in-translation-studies/item/794-issue10-2013>
- Hyppönen, O. & Lindén, S. (2009). *Opettajan käsikirja: opintojaksojen rakenteet, opetusmenetelmät ja arviointi*. Espoo: Teknillinen korkeakoulu, Opetuksen ja opiskelun tuki. Haettu osoitteesta: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-248-063-7>
- Kelly, D. (2005/2012). *A handbook for translator trainers*. Manchester: St Jerome.
- Kääntäjäseuran kirja. (26.1.2018). Kääntäjäseurankirja.fi-sivusto. Haettu osoitteesta: <http://www.kaantaja.seurankirja.fi>
- Lassila, A. (3.5.2016) Finnmatkojen matkavakuutusehdoista löytyi uusi virhe. *Helsingin Sanomat*. Haettu osoitteesta: <http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002899341.html>
- Van Ments, M. (1989 [1983]). *The Effective Use of Role Play. A Handbook for Teachers and Trainers*. Revised edition. London: Kogan Page.

- Ruokonen, M., Kuusi, P. & Rautiainen, A. (2015). Parhaita käytäntöjä jakamassa: kääntämisen ja tulkkauksen opetusmenetelmävaranto. *Yliopistopedagogiikka*, 22(2), 28–30. Haettu osoitteesta: <https://lehti.yliopistopedagogiikka.fi/2015/10/29/parhaita-kaytantoja-jakamassa-kaantamisen-ja-tulkkauksen-opetusmenetelmävaranto/>
- Ruokonen, M., Vottonen, E. & Kinnunen, T. (2018). Roolipeliä käännösalan opiskelijoille ja ammattilaisille: kokemuksia yhteisöllisesti kehitetystä haastavan asiakasviestinnän roolipelistä. *MikaEL*, 11, 62–75. Haettu osoitteesta: <https://www.sktl.fi/liitto/seminaarit/mikael-verkkajulkaisu/mikael-vol-11-2018/>
- Ruokonen, O. (2017). Tabuja kääntäjille [blogisivusto]. Haettu osoitteesta: <http://tabujakaantajille.blogspot.fi/>
- SKTL. (15.6.2017). Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto. Kääntäminen ja tulkkaukset. Opiskelu. Haettu osoitteesta: https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaukset/opiskelu/
- Vienne, J. (1994). Pour une pédagogie de la traduction en situation. Teoksessa M. Snell-Hornby, F. Pöchhacker & K. Kaindl (toim.) *Translation studies: An interdisciplinary* (s. 421–429). Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.