

## Roolipeliä käännösalan opiskelijoille ja ammattilaisille

Kokemuksia yhteisöllisestä kehitetystä  
haastavan asiakasviestinnän roolipelistä

Minna Ruokonen, Itä-Suomen yliopisto  
Erja Vottonen, Itä-Suomen yliopisto  
Tiina Kinnunen, Kääntäjämestarin kirja

### Abstract

This article reports on our experiences of a role play on challenging situations in translator–client communication, tested with both students and professionals. We first explore role playing as a teaching method and its current applications in translator and interpreter training, also illustrating what kinds of challenging situations T/I professionals encounter with their clients. We then describe how the role play was developed as a collaborative effort, explain its principles and give examples of scenarios. The role play was tested both in translator training (autumn 2016) and at a workshop for professional translators and interpreters and T/I trainers (spring 2017). The feedback indicates that the role play not only complements current teaching methods and content but also has something to offer to professionals already working in the T/I field. Based on the feedback, the rules have been specified and some scenarios revised. The experiences from the role play will be used in developing an Internet guide for professional translators ([www.kaantajamestarikirja.fi](http://www.kaantajamestarikirja.fi)), and we hope to organise further role play sessions for both students and professional translators and interpreters to develop the role play further and foster this cooperation with the T/I field.

**Keywords:** role playing, translator training, interpreter training, translator–client communication, working life skills

**Asiasanat:** roolipeli, kääntäjänkoulutus, tulkkipolitus, asiakasviestintä, työelämätaidot

### 1 Johdanto

Suomalaisessa käännösalan koulutuksessa on perinteisesti arvostettu läheisiä yhteyksiä työelämään. Monet opettajat toimivat itse kääntäjinä ja tulkkeina ja hyödyntävät kokemuksiaan koulutuksessa. Autenttisia tai simuloituja toimeksiantoja on teetetty ainakin 1980-luvulta lähtien (Vienne 1994)<sup>1</sup>. Kaikissa käännösalan koulutusta tarjoavissa yliopistoissa toimii käännös- ja tulkkaustoimeksiantoja välittävä opiskelijoiden käännöspalvelu, Itä-Suomen yliopistossa kääntäjäopiskelijoiden osuuskunta (Eskelinen

---

<sup>1</sup> Kiitos Leena Salmelle avusta ranskankielisen tekstin merkityksen varmistamisessa.

ym. 2016: 104, 108). Projektityöskentely ja monikieliset käännöstyöpajat alkavat olla arkipäivää (Eskelinen ym. 2016; Konttinen ym. 2017). Oman yrityksen perustamistakin voi harjoitella opintojen aikana (Kukkonen 2004; Eskelinen ym. 2016: 105–107; Konttinen ym. 2017).

Tässä artikkelissa tarkastelemme etenkin kääntäjien koulutuksessa vähemmän käytettyä tapaa simuloida työelämää, roolipelejä. Kuvaamme ensin luvussa 2 roolipelien peruseriaatteen ja pedagogisen taustan. Luvussa 3 selvitämme, miten roolipelejä ja vastaavia simulaatioita on käytetty käänösalan koulutuksessa ja miksi sekä opiskelijat että ammattikäntäjät voivat hyötyä haastavia asiakasviestintätilanteita simuloivasta roolipelistä (jäljempänä HAV-roolipeli). Luvussa 4 kerromme, miten HAV-roolipeli on kehitetty ja miten se toteutetaan käytännössä. Lopuksi tarkastelemme luvussa 5 HAV-roolipelin testausta käänöskursseilla ja ammattikäntäjille ja käänösalan kouluttajille pidetyssä työpajassa sekä muuta roolipelistä saatua palautetta ja kehittämisideoita.

## 2 Roolipeli opetusmenetelmänä

Ensimmäiset opetustarkoituksiin laaditut roolipelit kehitettiin 1960-luvun lopulla (Hui 2013). Roolipelin olennaiset osat ovat roolihahmot sekä tilanne, skenaario, joka vaatii ratkaisua tai neuvottelua. Roolipeliä pelattaessa osallistujat eläytyvät omaan roolihahmoonsa sekä tämän taustaan ja tavoitteisiin ja toimivat roolipelin tilanteissa niin kuin roolihahmo toimisi. Roolihahmo voi olla osallistujan oma ammattirooli (esimerkiksi lääkäri tai kääntäjä) tai joku muu (esimerkiksi potilas tai asiakas). (Van Ments 1989 [1983]: 16–17; Koponen 2012: 61.) Se, miten tarkkaan hahmojen taustat ja skenaarion kulku ohjeistetaan, vaihtelee roolipelin tavoitteiden ja osallistujien taitojen mukaan: joskus osallistujat saavat luoda hahmonsaa melko vapaasti muutamia pääpiirteitä lukuun ottamatta, joskus jopa osa repliikeistä on kirjoitettu etukäteen (jälkimmäisestä ks. esim. Wadensjö 2014: 440).

Varsinaisten osallistujien lisäksi roolipelin opetustilanteessa on mukana tarkkailijoita, jotka havainnoivat vuorovaikutusta ja antavat lopuksi roolipelin osallistujille palautetta. (Van Ments 1989 [1983]: 20–21; Koponen 2012: 61–62.) Tyypillisenä haasteena on, että roolipelaamisen hauskuus voi viedä huomion opittavasta asiasta (Hyppönen & Lindén 2009: 51). Tärkeää on siis huolehtia riittävästä loppukeskustelusta, jossa pohditaan, mitä on opittu (Van Ments 1989 [1983]: 48–49).

Kouluissa roolipeliä on hyödynnetty muun muassa kielten, historian ja kansalaistaidon opetuksessa (Hui 2013). Yliopistoissa roolipelejä käytetään esimerkiksi lääketieteissä potilasvuorovaikutuksen harjoitteluun (Koponen 2012). Oikeustieteissä järjestetään jopa oikeustapauskilpailuja, jotka huipentuvat simuloituun suulliseen oikeuskäsittelyyn (ELSA Finland 2016).

Pedagogisten teorioiden näkökulmasta näemme Jonna Koposen tavoin, että roolipelin taustalla on **sosiokonstruktivistinen** oppimiskäsitys: roolipelissä osallistujat rakentavat tietoa aktiivisesti sekä itse että yhdessä muiden kanssa (Koponen 2012: 50–52). Koponen yhdistää roolipelin myös **kokemukselliseen oppimiseen**, jossa omakohtaista kokemusta seuraa reflektiivinen havainnointi ja opitun käsitteellistäminen (Koponen 2012: 53–56;

kokemuksellisesta oppimisesta ks. myös Nevgi & Lindblom-Ylänne 2011 [2009]: 206–209). Nähdäksemme roolipelissä on myös **ongelmalähtöisen oppimisen** piirteitä (ks. esim. Lindblom-Ylänne ym. 2011 [2009]), koska peli lähtee liikkeelle ratkaisua ja neuvottelua vaativasta skenaariosta, johon ei ole yksiselitteistä oikeaa vastausta. Koska roolipelit pyrkivät usein simuloimaan todellista elämää, ne voi yhdistää myös **autenttiseen oppimiseen**, jossa pyritään luomaan mahdollisimman luonnollinen, käytännön työelämään kytkeytyvä oppimistilanne (ks. esim. Nevgi & Lindblom-Ylänne 2011 [2009]: 231–232).

### 3 Roolipelit käännösalan koulutuksessa ja tarve HAV-roolipelille

Käännösalan koulutuksessa roolipelejä käytetään ilmeisesti etenkin tulkkauksen opetuksessa (Corsellis 2005; Wadensjö 2014); Ruotsissa auktorisoitujen tulkkien tutkintoonkin kuuluu roolipeliosio (Wadensjö 2014). Dorothy Kelly (2012 [2005]: 101) ja Ting Ting Hui (2013) näkevät myös autenttiset ja simuloitavat käännösprojektit roolipelinä. Tästä olemme osittain eri mieltä. Käännösprojekteissa opiskelijat toimivat toki eri rooleissa (esimerkiksi kääntäjänä, terminologeina tai projektipäälliköinä) ja harjoittelevat vuorovaikutteista ongelmanratkaisua. Yllä esitettyyn roolipelin määritelmään verrattuna käännösprojektit ovat kuitenkin pidempikestoisia, eikä niissä ole varsinaisia tarkkailijoita.

Käännösalan koulutuksen roolipelit eivät myöskään välttämättä kata yhtä kääntäjän ja tulkin työn osa-alueita, nimittäin haastavia asiakasviestintätilanteita. Tulkkiopetuksen roolipeleissä keskitytään ilmeisesti simuloimaan itse tulkkauksilannetta. Tällöin opiskelijat pääsevät vuorollaan esittämään asiakkaita (esimerkiksi lääkäriä ja maahanmuuttajaa) ja tulkkia, mutta pääpaino näyttäisi olevan tulkkauksviestinnällä ja -tekniikoilla (Corsellis 2005; Wadensjö 2014). Roolipelin ulkopuolelle jää neuvottelu palkkiosta ja muista toimeksiannon ehdoista. Kääntäjänkoulutuksen toimeksiannoissa ja projektityöskentelyssä opiskelijat taas kyllä usein harjoittelevat asiakasviestintää, kuten tarjouksen tekemistä, kysymysten esittämistä asiakkaalle tai jopa yrityksen perustamista ja markkinointia (esim. Kukkonen 2004; Eskelinen ym. 2016; Kontinen ym. 2017), mutta eivät välttämättä kohtaa todella haastavia tai kovin monipuolisia asiakasviestintätilanteita.

Koulutuksessa pitäisi kuitenkin käsitellä erilaisia hankalia tunteita herättäviä asiakasviestintätilanteita, koska ne ovat osa kääntäjän ja tulkin työtä. Esimerkiksi tämän artikkelin kirjoittajista ammattikäntäjä Tiina Kinnunen arvioi omien kokemustensa perusteella, että hankalia tunteita synnyttäviä viestintätilanteita esiintyy viikoittain, hankalia asiakaskohtaamisia kuukausittain. Usein kyse on samantyyppisestä ongelmasta, joka toistuu erityisesti uusien asiakkaiden kohdalla. Haastavat tilanteet näkyvät myös tutkimuksessa: vaikka käännösalan **asiakasviestintää** ei ilmeisesti juuri ole tutkittu, asiakassuhteiden ristiriidoista on muunlaisia viitteitä.

Kristiina Abdallah (2010) on tutkinut konflikteja av-käännösalan tuotantoverkostossa. Verkostoa hallitseville käännöstoimistoille oli tärkeintä saada käännös mahdollisimman halvalla, eivätkä ne neuvotelleet työehdoista. Kääntäjät joutuivatkin miettimään, tinkiäkö

loppukäyttäjien odottamasta laatuasteesta vai tuottaako korkeampaa laatua oman toimeentulonsa ja hyvinvointinsa kustannuksella. Tämä ristiriita aiheutti Abdallahin haastattelemille av-kääntäjille ”eettistä stressiä”.

Kääntäjän työn eettisiä ristiriitatilanteita on kartoittanut Jenni Tuikkala (2015) kyselyaineistoon perustuvassa pro gradu -tutkielmassaan. Tuikkalan 61 vastaajasta 41 oli kohdannut käännosten sisällössä jotakin, joka oli ristiriidassa omien arvojen kanssa, ja 36 vastaajaa oli kokenut ristiriitoja itse käännostoiminnassa (Tuikkala 2015: 39, 49). Jälkimmäiset ristiriidat koskivat lähinnä käännoispalkkioita (n = 17) tai muuten epärealistisia sopimuksia (n = 14). Mainintoja saivat myös aikataulut, laatu ja henkilökohtaiseen suhteeseen vetoaminen. (Tuikkala 2015: 49–51.)

Tulkkauksen asiakasviestinnän ristiriitatilanteet nousevat esiin esimerkiksi Anu Viljanmaan (2013) sekä Simo Määtän, Tuija Kinnusen ja Veera Rautavuoman (2014) artikkeleissa. Viljanmaa tarkasteli konferenssitulkkiin asiakaskohtauksia valikoimassa muistelmia, tulkkauksen oppikirjoja ja blogeja. Monet aineiston anekdooteista tuovat esiin tulkin ja asiakkaan suhteeseen liittyviä ristiriitoja, ja myös asiakkaan ”kouluttamisen” tarve nousee esiin. Määtä, Kinnunen ja Rautavuoma (2014: 95) taas kuvaavat ristiriitoja ”tulkin henkilökohtaisen toimijuuden ja toimintaympäristön rakenteiden välillä”. Ristiriitoja voivat aiheuttaa esimerkiksi virheelliset käsitykset tulkkauksen luonteesta: jos tulkin katsotaan olevan ”konemainen käännoisautomaatti”, hän voi joutua perustelemaan asiakkaalle, miksi tarvitsee taukoja tai etukäteismateriaalia (mas. 94). Viranomaisasiakas taas voi odottaa sanatarkkaa käännosta, vaikka maahanmuuttaja-asiakas tarvitsisi selvennyksiä, joita ei kuitenkaan itse osaa pyytää (mas. 94–95).

Näiden esimerkkien perusteella asiakasviestinnän ongelmat vaikuttaisivat kytkeytyvän toisaalta asiakkaan käsityksiin kääntämisen ja tulkkauksen luonteesta tai kääntäjän ja tulkin roolista. Toisaalta asiakkaalla saattaa olla epärealistiset odotukset käännoksen ja palvelun laadusta ja hinnasta. Joka tapauksessa käännoisalan opiskelijoiden on tärkeää harjoitella koulutuksen aikana, miten toimia ammattimaisesti erilaisissa haastavissa asiakasviestintätilanteissa ja käsitellä niiden herättämiä tunteita. Myös ammatissa jo toimivat kääntäjät tarvitsevat näitä työelämän taitoja, jotka usein kuitenkin jäävät vähemmälle huomiolle, kun arjen kiireessä ylläpidetään helposti vain suoraksi ammattitaidoksi katsottuja asioita. Haastavien asiakasviestintätilanteiden harjoittelu antaa mahdollisuuden huomata omat turhautumisen tunteet sekä kehittää toistuviin tilanteisiin erilaisia reagointitapoja tai jopa ”mallivastauksia” rauhassa, ilman todellisen asiakaskohtauksen aiheuttamaa tunnekuohua. Ammattikäntäjälle hyvät neuvottelutaidot ja asiakkaan tyyni kohtaaminen merkitsevät myös parempia palkkioita ja suurempaa työtyytyväisyyttä.

#### 4 HAV-roolipelin kehitystyö, periaatteet ja skenaariot

Haastavan asiakasviestinnän (HAV) roolipelin taustalla on kaksi yhteisöllistä projektia, Kääntäjämestarin kirja ([www.kaantajamestarinkirja.fi](http://www.kaantajamestarinkirja.fi)) ja Kääntämisen ja tulkkauksen opetusmenetelmävaranto (ks. Kuusi, Rautiainen & Ruokonen 2016). Molempien

projektien tavoitteena on jakaa hiljaista tietoa ja auttaa käännösälällä tai käännösalan opettajina aloittavia.

HAV-roolipelin kehitystyö sai alkunsa keväällä 2016 XIV Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumissa (KäTu), opetusmenetelmävarannon työpajassa, jossa Tiina Holopainen, Ilja Moshnikov, Minna Ruokonen, Juho Suokas ja Erja Vottonen laativat roolipelin luonnoksen ja ideoivat haastavia asiakasviestintätilanteita. Syksyllä 2016 Minna Ruokonen jatkoi kehitystyötä yliopistopedagogiikan kurssilla muun muassa Erja Vottonen ja Tutta Saalinin kollegapalautteen avulla. Näin syntyi ohjeistus HAV-roolipelin tavoitteista ja kulusta (ks. luku 3.1 alla) sekä 15 viimeisteltyä skenaariota, joista on esimerkkejä luvussa 3.2.

Artikkelin kirjoittajista Minna Ruokonen ja Erja Vottonen testasivat HAV-roolipeliä opetuksessaan syksyllä 2016. Tällöin myös artikkelin kolmas kirjoittaja, Tiina Kinnunen, tutustui skenaarioihin ja arvioi, että roolipelin avulla voisi kouluttaa myös ammattikäntäjiä. Testasimme roolipeliä keväällä 2017 järjestetyn XV Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin työpajassa. Työpajaan osallistui ammattikäntäjiä ja -tulkkeja sekä käännösalan kouluttajia. Syksyllä 2017 Ruokonen esitteli roolipeliä vielä Itä-Suomen yliopiston oppimisympäristöseminaarissa 22.8. Kerromme alempana luvussa 5, miten HAV-roolipeliä on näiden kokemusten perusteella kehitetty ja suunnitellaan kehitettäväksi.

#### 4.1 HAV-roolipeli käytännössä

HAV-roolipeli on kehitetty osallistujille, joilla on ainakin perustiedot käääntäjän tai tulkin työstä ja kohtuullisista työehdoista. Tavoitteena on, että osallistujat harjoittelevat käännösalan haastavia asiakasviestintätilanteita helposti lähestyttävällä ja hauskillakin tavalla. Osallistujat kehittävät neuvottelustrategioita ja -argumentteja erilaisiin tilanteisiin sekä opettelevat sanallistamaan ja puolustamaan asiantuntijuuttaan. Osallistujat pyrkivät myös eläytymään asiakkaan tilanteeseen: asiakas ei useinkaan ole tahallaan hankala vaan vain tietämätön. Roolipelissä opetellaan kohtaamaan ja käsittelemään hankalia tilanteita ja tunteita siten, että voi toimia ammattimaisesti.

Osallistujat jakautuvat 3–5 hengen ryhmiin siten, että ryhmässä on a) freelancekääntäjä tai -tulkki, b) asiakas, jonka tausta ja tarpeet vaihtuvat skenaarioittain, sekä c) kirjuri. Kääntäjää/tulkkia tai asiakasta voi esittää kaksi osallistujaa. Näin neuvottelustrategioiden ja -argumenttien keksiminen on helpompaa. Jotta kynnys ei nousisi liian korkeaksi, skenaarioita ei esitetä muiden edessä ryhmä kerrallaan, vaan kaikki ryhmät käyvät läpi skenaarioitaan samaan aikaan eri puolilla salia. Tarkkailijat on korvattu jokaisen ryhmän omalla kirjurilla. Roolipelin vetäjä tai vetäjät kiertävät ryhmissä neuvoen ja kannustaen tarvittaessa.

Roolipeli alkaa **valmistautumisella** (5 minuuttia). Osallistujat tutustuvat skenaarioon ja pohtivat kukin roolissaan, mihin käääntäjä/tulkki tai asiakas skenaariossa pyrkivät ja mitä strategioita ja argumentteja he käyttävät. Tässä vaiheessa käääntäjä-/tulkkiparit sekä asiakasparit voivat siirtyä eri puolille tilaa, jotta toinen pari ei kuule valmistautumista.

Valmistautumisen jälkeen **skenaario pelataan** (10–15 minuutin kuluessa) siten, että skenaarioon merkitty aloittava osapuoli avaa neuvottelun esittämällä omat näkemyksensä tai vaatimuksensa, joihin toinen osapuoli reagoi. Kirjurin tehtävänä on kirjata ylös kääntäjän/tulkin neuvottelustrategiat ja -argumentit sekä sellaiset asiakkaan vaatimukset tai muut kysymykset, joihin ei löydy vasta-argumenttia tai ratkaisua. Jos skenaario ”jumiutuu”, osallistujat voivat pohtia etenemistä ulkona rooleistaan. (Englannin kääntämisen opiskelijat keksivät tämän itse syksyllä 2016, minkä jälkeen käytäntö päivitettiin roolipelin ohjeisiin.) Kun skenaario on loppuun käsitelty, osallistujat vaihtavat rooleja ja aloittavat uuden skenaarion. Roolipelituokion **lopuksi kootaan yhdessä** toimivia neuvottelustrategioita ja -argumentteja, pohditaan hankalimpia tilanteita ja puretaan harjoituksen herättämiä tunteita.

## 4.2 Esimerkkejä skenaarioista

Asiakasviestintäskenaarioiden inspiraationa ovat toimineet mm. todelliset tapaukset, kuten käänösvirheet (Yle 2011, Lassila 2016), opiskelijoiden työharjoitteluraportit (joiden hyvät kokemukset on muokattu huonoiksi) sekä ammattikäntäjien kokemukset, kuten Otto Ruokosen Tabuja kääntäjille -blogi (Ruokonen 2017).<sup>2</sup> Asiakkaat ovat fiktiivisiä, ja tiedotusvälineissä esiintyneitä esimerkkejä lukuun ottamatta skenaarioita on muokattu niin, ettei niitä voi tunnistaa.

Skenaarioissa on pyritty käsittelemään erityyppisiä asiakasviestinnän konflikteja: asiakkaalla voi olla virheellisiä käsityksiä kääntämisen tai tulkkauksen luonteesta (ks. esim. Määttä, Kinnunen & Rautavuoma 2014 edellä luvussa 2), asiakas voi pyrkiä kääntäjän kannalta kohtuuttomaan hinnoitteluun tai muihin työehtoihin (ks. esim. Abdallah 2010 edellä luvussa 2) tai kääntäjä on yksinkertaisesti saattanut tehdä työssään virheen. Monessa skenaariossa – kuten todellisessa elämässäkin – on piirteitä useasta erityyppisestä konfliktista.

Skenaariot on ohjeistettu melko väljästi, jotta osallistujien eläytymiselle ja ongelmanratkaisulle jäisi tilaa. Lähtötilannetta ja asiakkaan taustaa on kuitenkin pyritty kuvaamaan niin paljon, että osallistujat pystyvät niiden perusteella määrittelemään eri roolien neuvottelutavoitteet. Joissakin skenaarioissa on annettu myös aloitusrepliikki. Seuraavassa esitämme esimerkkejä skenaarioista.

Hinnoitteluun ja virheellisiin käsityksiin kääntämisestä liittyy esimerkki 1, jossa odotetaan kääntäjän tekevän ystävänpalveluksen, koska ”hän nyt sitä kieltä osaa” (ks. myös Tuikkala 2015).

### (1) ”Korvaus luonnossa”

**Lähtötilanne:** Kääntäjän hyvä ystävä laulaa kuorossa, joka on erikoistunut esittämään suomalaisia kansanlauluja moderneina sovituksina Värttinän tapaan. Kuoro on saanut jo kansainvälistäkin mainetta, ja nettisivut olisi tarpeen saada käännettyä englanniksi. Suomenkielisillä sivuilla on kuoron esittely, blogikirjoituksia kuoron toiminnasta ja laulujen sanat. Kääntäjän ystävä tuumii, että kääntäjä varmaan kääntäisi sivut nopeasti englanniksi. Palkkioksi saisi lippuja kuoron esiintymisiin.  
**Asiakas aloittaa.** Käydään keskustellen läpi yllä kuvattu lähtötilanne.

<sup>2</sup> Otto Ruokonen ei tietävästi ole sukua artikkelin kirjoittaja Minna Ruokoselle.

Tämän skenaarion tarkoituksena on, että opiskelijat oppivat avaamaan työnsä luonnetta ja selittämään ”mikä siinä maksaa”, ilmaislipuilla kun ei elä. Asiakas eli tässä tapauksessa ystävä ei välttämättä ymmärrä käännöksen edellyttämiä työvaiheita eikä sitä, että ystävänpalveluksena tehty työ vie aikaa maksavilta asiakkailta. KäTu-työpajan osallistujat muokkasivat skenaariota niin, että siinä oli mukana eri rooleissa kääntäjä, kääntäjän ystävä sekä kuoronjohtaja tai budjettivastaava.

Työehdoista neuvottelua ja tulkkauksen luonteen selvittämistä kuvaa seuraava esimerkki 2.

(2) **Miten niin tarvitaan kaksi tulkkia?**

**Lähtötilanne:** Vierasmaalaisten sotilaiden lapset ry. ottaa yhteyttä. Yhdistys on järjestämässä konferenssin Saksan ja Venäjän vastaavien järjestöjen kanssa. Yhden päivän aikana kertyy yhteen menoon ainakin kuusi tuntia simultaanitulkattavaa. Asiakas haluaa maksaa vain yhdestä tulkista eikä tiedä esimerkiksi, että simultaanitulkkaukseen tarvitaan tulkkipöytä.

**Asiakas aloittaa:** ”Helvi Kiljunen Vierasmaalaisten sotilaiden lasten yhdistyksestä hyvää päivää. Tarvitsimme kielenkääntäjää.”

Tässä skenaariossa ohjeistetaan, että asiakas ei edes tiedä, mitä eroa on kääntämisellä ja tulkkauksella. Kääntäjä joutuu näin selittämään diplomaattisesti, mitä kaikkea simultaanitulkkaus edellyttää.

Tietämättömän asiakkaan kohtaamista on tärkeää harjoitella, jotta opiskelijat osaavat eläytyä asiakkaan rooliin ja muistavat, että kääntäjän tai tulkin hankalana kokemana asiakas voi olla aidosti tietämätön alasta. Vaikka perusasioiden selittäminen voi olla turhauttavaa (kuten alla olevan esimerkin 3 Tiina Kinnusen ideoimassa skenaariossa), on tärkeää käyttäytyä ammattimaisesti.

(3) **Pitäisikö nää termit tarkistaa?**

**Asiakas:** Oy MeidänLeffat Ab

**Tausta:** Kääntäjä on tehnyt vieraskieliset tekstit suomalaisen elokuvaan jo elokuvan raakaleikkauksenvaiheessa. Tekstejä on ruodittu pitkin matkaa elokuvan eri vaiheiden valmistuessa.

**Lähtötilanne:** Kahta päivää ennen ensi-iltaa ohjaaja ottaa vielä yhteyttä kääntäjään: ”Tuli mieleen muuten että kun tässä elokuvassa on paljon niitä Tiffany-lamppujen harrastajia että pitäisikö ne erikoisalan termit vielä tarkistaa.”

**Asiakas (ohjaaja) aloittaa.**

Tässä skenaariossa kääntäjä varmasti tuntee turhautumista, koska käänösprosessi on ollut pitkä ja asiakas tuntuu viime metreillä kyseenalaistavan kääntäjän asiantuntemuksen. Kun kääntäjä asettuu asiakkaan asemaan, hänen on helpompi ymmärtää, että asiakas ei tunne ammattikäntäjän työn kulkua eikä siksi tiedä kääntäjän tarkistaneen termit osana käänösprosessia. Skenaariota selkiinnytetään KäTu-työpajan palautteen perusteella niin, että se jaettiin taustaan ja lähtötilanteeseen. Samalla vaihdettiin realistisuuden vuoksi skenaarion aloittajaksi asiakas.

Myös käänösvirheiden aiheuttamien ongelmatilanteiden selvittelyä on hyvä harjoitella. Virheitä voi sattua huolellisimmillekin kääntäjille, joten niistä on myös

pystyttävä selviämään ammattimaisella tavalla. Esimerkin 4 skenaarion inspiraationa on ollut uutisiin pässyt käännösvirhe (Yle 2011):

(4) **Kuolettava keittokirja**

**Asiakas:** Kustantamo Murena

**Tausta:** Kääntäjä on suomentanut englanninkielisen keittokirjan. Yhdessä ruoassa käytetään sientä nimeltä *morel*. Kääntäjä on kääntänyt sen korvasieneksi.

**Lähtötilanne:** Viisi vuotta myöhemmin, kun teoksesta on otettu kolmas painos, käännöksen kustantaja lukee lehdestä, että käännöksessä on huomattu hengenvaarallinen virhe: *morel* onkin suomeksi huhtasieni (korvasieni olisi *false morel*). Salaatin ohjeessa on neuvottu, että sienet tarvitsee vain huuhdella ennen käyttöä, mutta korvasienet ovat näin käsiteltynä jopa tappavan myrkyllisiä. Uutisen mukaan kukaan ei kuitenkaan tietävästi ole sairastunut.

**Asiakas aloittaa.**

Tämä tilanne voi herättää erityisen ikäviä tunteita, onhan kyse kääntäjän virheestä. Kääntäjän roolissa on tärkeää huomata, ettei tilannetta tarvitse eikä kannata yrittää hoitaa yksin. Kääntäjä voi pyytää aikalisää ja ottaa yhteyttä asianajajaan esimerkiksi etujärjestönsä kautta.

## 5 HAV-roolipelin käytännön kokeilut ja niiden tulokset

Kuten yllä totesimme, artikkelin kirjoittajista Ruokonen ja Vottonen ovat testanneet HAV-roolipeliä omassa opetuksessaan. Lisäksi testasimme kaikki kolme HAV-roolipeliä KäTu-työpajassa, ja olemme saaneet roolipelistä palautetta myös Ruokosen oppimisympäristöseminaarin esitelmän kuulijoilta. Tässä luvussa kerromme tarkemmin saamastamme palautteesta ja siitä, miten olemme kehittäneet roolipeliä sen pohjalta.

Ruokonen testasi HAV-roolipeliä englannin kielen ja kääntämisen aineopintojen käännöskurssilla, jolla oli 12 opiskelijaa, ja Vottonen neljällä eri venäjän kielen ja kääntämisen aine- ja syventävien opintojen käännöskurssilla, joilla oli yhteensä noin 15 eri opiskelijaa. Ruokosen roolipeli oli myös yliopistopedagogisten opintojen opetuskokeilu, joten sitä olivat seuraamassa Vottonen, kaksi muuta opettajakollegaa sekä mentori.

Kaikissa opiskelijaryhmissä HAV-roolipelin vastaanotto oli hyvä. Venäjän kielen ja kääntämisen opiskelijoilta ei tosin kerätty systemaattista palautetta juuri roolipelistä, mutta opiskelijoista viisi kommentoi spontaanisti loppuraporteissaan roolipeliä hyödylliseksi harjoitukseksi. Opiskelijoiden kommenttien mukaan harjoitus kehitti neuvottelutaitoja sekä kääntäjien oikeuksien puolustamista.

Englannin kielen ja kääntämisen opiskelijoista kaikki 12 kannattivat HAV-roolipelin pitämistä mukana kurssilla. Ennen harjoitusta kerätyt anonymit tunnelmat olivat osaksi epävarmat tai jännittyneet, mutta harjoituksen jälkeen kokemukseen suhtauduttiin neutraalisti tai positiivisesti. Anonyymien sähköisen palautelomakkeen täytti viisi opiskelijaa, mutta siinä ei tullut esiin eriäviä mielipiteitä. Roolipeliä seuranneet opettajakollegat arvioivat, että opiskelijat eläytyivät rooleihinsa hyvin ja argumentoivat näkemyksiään toimivasti. Opiskelijat myös osasivat pyytää muilta apua, jos eivät itse keksineet, miten toimia. Palautteen perusteella joitakin skenaarioita tarkennettiin ja

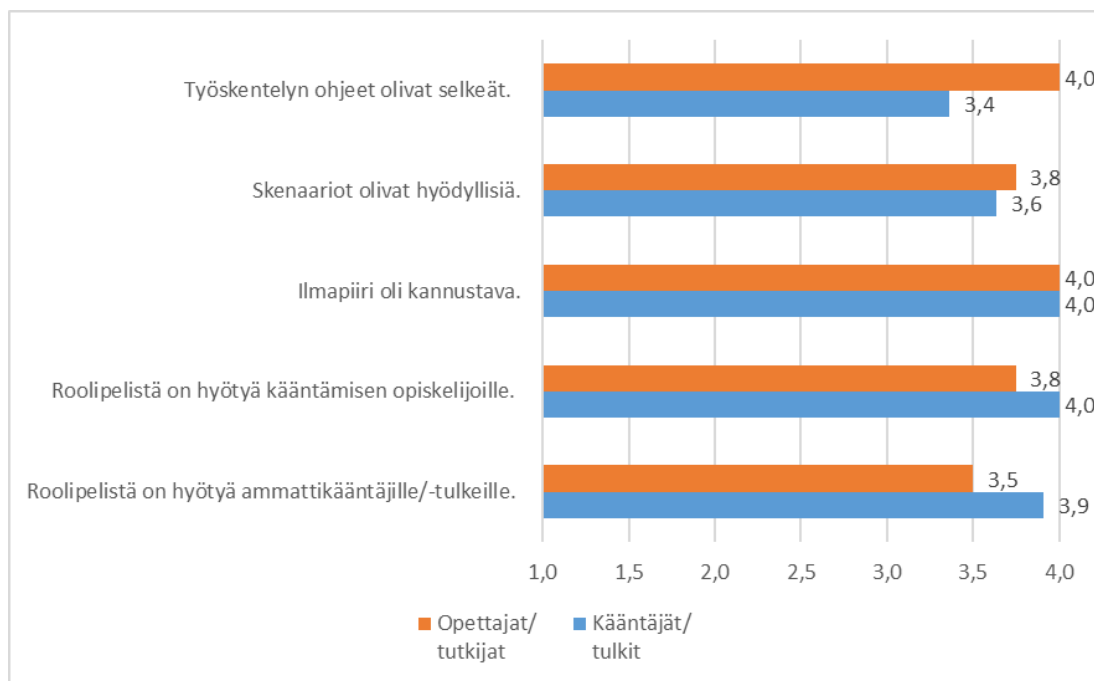


ohjeistuksiin lisättiin huomautus siitä, että hankalassa tilanteessa ryhmäläiset voivat poistua rooleistaan ja miettiä skenaariota yhdessä.

KäTu-symposiumin työpajassa oli 15 osallistujaa. Osallistujista 9 oli käännösalan ammattilaisia, 4 opettajia tai tutkijoita. Kaksi vastaajaa ilmoitti olevansa sekä kääntäjä/tulkki että jotakin muuta. Heidät laskettiin palautetta tulkittaessa käännösalan ammattilaisiksi. Kaikki osallistajat täyttivät anonyymien palautelomakkeen. Lisäksi he antoivat kehittämisehdotuksia itse työpajassa, ja yksi osallistuja lähetti työpajan vetäjille kuvauksen kokemastaan haastavasta tilanteesta, josta muokattiin uusi skenaario.

Kuten alla olevasta kuviosta 1 näkyy, roolipeliä pidettiin hyödyllisenä sekä opiskelijoille että alan ammattilaisille. Erot vastaajaryhmien näkemyksissä olivat pieniä.

**Kuvio 1:** Vastaajaryhmien palautteen keskiarvot. 4 = täysin samaa mieltä; 3 = jokseenkin samaa mieltä; 2 = jokseenkin eri mieltä; 1 = täysin eri mieltä



Ohjeistukseen kaivattiin enemmän selkeyttä; sanallisen palautteen perusteella tällä tarkoitettiin sitä, että osaa skenaarioista on vielä selkiinnyttävä ja hiottava, mielellään yhdessä alan ammattilaisten kanssa. Joihinkin skenaarioihin toivottiin selkeämpää aikajanaa; yllä olevan esimerkin 3 skenaariota onkin muokattu tähän suuntaan. Toisiin skenaarioihin taas pyydettiin selvennystä asiakkaan tavoitteista. Joissakin skenaarioissa olisi luontevaa olla asiakkaan ja kääntäjän sijasta kolme osapuolta, esimerkiksi kääntäjä, käännoistoimiston edustaja ja käännoksen toimeksiantaja (ks. myös esimerkki 1 edellä).

Palautteessa kommentoitiin myös sitä, että HAV-roolipelin toteutus ei sikäli ole autenttinen, että käännösalan asiakasviestintä tapahtuu nykyään yleensä sähköpostitse tai muulla verkkoalustalla. Haastavien tilanteiden harjoittelu kasvokkain tekee kuitenkin tilanteista intensiivisempiä ja pakottaa reagoimaan nopeammin. Kasvokkain harjoittelussa saa myös enemmän tukea muilta osallistujilta ja tilanteen jälkipuinti on

helpompaa. Näistä syistä roolipelillä on mielestämme opinnoissa paikkansa, kunhan myös sähköistä asiakasviestintää harjoitellaan riittävästi.

Elokuussa 2017 Ruokonen esitteli roolipeliä Itä-Suomen yliopiston Oppimisympäristö-seminaarissa. Siellä kommentoijat toivat esiin, että perinteiset luokan edessä esitettävät skenaariot olisivat myös hyödyllisiä. Tällöin tarkkailijoina toimivat muut opiskelijat ja opettaja voisivat seurata skenaarion kehittymistä ja antaa siitä palautetta. Myös loppukeskustelu olisi hedelmällisempää, kun kaikki olisivat seuranneet samaa skenaariota. Tosin tällaiseen luokan edessä esiintymiseen voisi olla tarpeen totuttaa opiskelijoita opintojen alusta asti. Sikäli tässä artikkelissa esitelty muokattu roolipeli voi edelleen toimia matalamman kynnyksen harjoituksena.

Toinen ehdotus oli, että jokaisen skenaarion jälkeen pidettäisiin purkukeskustelu ja annettaisiin hetki aikaa ”nollautumiseen”, jotta skenaarion aiheuttamat tunteet ehtisivät tasoittua ennen seuraavaa skenaariota. Jatkokehityksessä olisi muutenkin erityisen tärkeää varata enemmän aikaa loppukoonnille. Tällöin loppukeskustelussa voisi koota eri ryhmien keksimiä toimivia neuvottelustrategioita, pohtia yhdessä ratkaisua vaille jääneitä kysymyksiä ja sanoittaa harjoituksen herättämiä tunteita. Nyt loppukeskustelu jäi sekä opetustilanteessa että KäTu-työpajassa lyhyeksi ja melko pintapuoliseksi. Roolipeliin tarvittaisiin todennäköisesti aikaa 2,5–3 tuntia näissä kokeiluissa käytettävissä olleen 1,5–2 tunnin sijasta. Toinen vaihtoehto olisi, että opiskelijat pelaisivat läpi vähemmän skenaarioita mutta loppukeskustelulle varattaisiin huomattavasti enemmän aikaa. Morry Van Ments (1989 [1983]: 131) suosittelee, että loppukeskusteluun käytettäisiin kaksi tai kolme kertaa niin paljon aikaa kuin itse roolipeliin. Näin laskettuna 1,5 tunnin oppitunnin aikana ehdittäisiin pelata kaksi skenaariota/pienryhmä (yhden skenaarion pelaaminen 10–15 minuuttia ja skenaariota seuraava purkukeskustelu 25–30 minuuttia).

## 6 Lopuksi

Kääntäjien koulutuksessa on jo monia toimivia tapoja harjoitella asiakasviestintää esimerkiksi käänносprojekteissa ja monikielisissä käänностyöpajoissa. Saamamme palautteen perusteella HAV-roolipeli vaikuttaa silti olevan lupaava lisä, jonka avulla koulutuksessa voidaan käsitellä erilaisia haastavia asiakasviestintätilanteita aiempaa monipuolisemmin. HAV-roolipelin ohjeet ja skenaariot onkin lisätty Kääntämisen ja tulkkauksen opetuksen menetelmävarantoon, jossa ne ovat käänносalan opettajien muokattavissa ja hyödynnettävissä. Skenaarioita on tällä hetkellä 23 kappaletta, joista suurin osa liittyy kääntämiseen; tulkkausskenaarioita kaivattaisiinkin lisää.

HAV-roolipelin skenaarioita on tarkoitus hyödyntää myös Kääntäjämestarin kirjan kehittämisessä. Kääntäjämestarin kirjan tavoitteena on toimia alalle tulevan kääntäjän apuna ja virtuaalisena tietopankkina. Tähän mennessä julkaistuissa osissa on kuvattu joitakin neuvottelutilanteita (ks. esim. Kääntäjämestarin kirja 2016a, 2016b), mutta HAV-roolipelin skenaariot voivat tarjota lisää käytännön esimerkkejä ja saada miettimään neuvottelutaitoja ja -strategioita. Ne voivat myös toimia erilaisten kääntäjäyhteisöjen koulutusmateriaalina. Valmista pakettia on helppo hyödyntää monin eri tavoin.

Erityisen myönteistä on, että sama roolipeli näyttää voivan tarjota jotakin sekä opiskelijoille että ammattilaisille: ammattilainenkaan ei ole koskaan täysin oppinut vaan kohtaa aina uudenlaisia haastavia tilanteita. Pyrimmekin selvittämään käännösalan toimijoiden kanssa, milloin roolipeli olisi mahdollista järjestää seuraavan kerran ammattilaisille. Näin ammattilaisilta voitaisiin kerätä lisää ideoita skenaarioista ja roolipelin muusta kehittämisestä. Tällöin myös työelämän ja koulutuksen välinen yhteistyö lisääntyy, sillä autenttisten skenaarioiden kehittämisessä ammattikäntäjien rooli on korvaamaton. Roolipeli onkin yksi keino lisätä koulutuksen työelämärelevanttiutta.

Kehittäminen siis jatkuu, mutta palkitsevaa oli, että KäTu-symposiumin työpajassa roolipeliä kiittelivät myös kymmeniä vuosia alalla toimineet. Erään osallistujan sanoin: ”Ohjeita [skenaarioita] selkiinnyttämällä tästä saa timanttisen koulutuspaketin niin ammattikäntäjille/-tulkeille kuin opiskelijoillekin.”

## Lähteet

Abdallah, Kristiina 2010. Translators’ Agency in Production Networks. Teoksessa: Tuija Kinnunen & Kaisa Koskinen (ed.) *Translators’ Agency*. Tampere Studies in Language, Translation and Culture, Series B4. Tampere: Tampere University Press, 11–46. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8082-9> [viitattu 15.8.2017].

Corsellis, Ann 2005. Training Interpreters to Work in the Public Services. Teoksessa: Martha Tennent (ed.) *Training for the New Millennium: Pedagogies for Translation and Interpreting*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins, 153–173.

ELSA Finland 2016 = Oikeustapauskilpailun säännöt 2016. The European Law Students’ Association ELSA Finland ry 2016. Saatavissa: <http://elsa finland.fi/oikeustapauskilpailu/kilpailijalle/kilpailun-saannot/> [viitattu 31.8.2017].

Eskelinen, Juha, Minna Ruokonen, Mary Nurminen, Leena Salmi, Tiina Holopainen, Jaana Puskala, Liisa Laukkanen & Gun-Viol Vik 2016. Työelämää simuloivat kurssit ja työelämäyhteistyö yliopistojen käännösalan koulutuksissa. *MikaEL – Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu* 9, 102–118. Toim. Ritva Hartama-Heinonen, Marja Kivilehto & Minna Ruokonen. Saatavissa: <https://www.sktl.fi/liitto/seminaarit/mikael-verkkojulkaisu/arkisto-archive/vol-9-2016/> [viitattu 15.6.2017].

Hui, Ting Ting 2013. The Potential of Role-Playing as a Translator Training Tool: Students’ Performance and Reflections. *New Voices in Translation Studies* 10: 39–53. Saatavissa: <https://www.iatis.org/index.php/new-voices-in-translation-studies/item/794-issue10-2013> [viitattu 15.6.2017].

Hyppönen, Olli & Satu Lindén 2009. *Opettajan käsikirja: opintojaksojen rakenteet, opetusmenetelmät ja arviointi*. Teknillisen korkeakoulun Opetuksen ja opiskelun tuen julkaisuja 4/2009. Espoo: Teknillinen korkeakoulu, Opetuksen ja opiskelun tuki. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-248-063-7> [viitattu 15.6.2017].

Kelly, Dorothy 2012 [2005]. *A Handbook for Translator Trainers*. Reprinted. Manchester: St Jerome.

Konttinen, Kalle, Outi Veivo, Tiina Holopainen & Leena Salmi 2017. Multilingual Translation Workshop: Developing Professionals in a Simulated Translation Market. *MikaEL – Electronic Journal of the KäTu Symposium on Translation and Interpreting Studies* 10, 150–164. Toim. Ritva Hartama-Heinonen, Marja Kivilehto, Liisa Laukkanen & Minna Ruokonen. Saatavissa: <https://www.sktl.fi/liitto/seminaarit/mikael-verkkojulkaisu/arkisto-archive/mikael-vol-10-2017/> [viitattu 15.6.2017].

Koponen, Jonna 2012. *Kokemukselliset oppimismenetelmät lääketieteen opiskelijoiden vuorovaikutuskoulutuksessa*. Väitöskirja. Acta Electronica Universitatis Tampereensis. Tampere: Tampere University Press. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8816-0> [viitattu 25.8.2017].

Kukkonen, Pirjo 2004. MONEY-tietotaito – asiantuntijuuteen kasvu. Teoksessa: Pirjo Kukkonen (toim.) *MONEY: Monikielisen verkkoviestinnän yrityslaboratorio -hanke 2001–2004*. Kouvolan Kasarminmäen Osaamiskeskuksen julkaisuja 1. Kouvola: Kouvolan Kasarminmäen Osaamiskeskus, 21–46.

Kuusi, Päivi, Anne Rautiainen & Minna Ruokonen 2016. Vertaistuesta virtaa opetukseen: Kääntämisen ja tulkkauksen opetusmenetelmävaranto monimuotoyhteisönä. *MikaEL – Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu* 9, 33–52. Toim. Ritva Hartama-Heinonen, Marja Kivilehto & Minna Ruokonen. Saatavissa: <https://www.sktl.fi/liitto/seminaarit/mikael-verkkojulkaisu/arkisto-archive/vol-9-2016/> [viitattu 15.6.2017].

Kääntäjäestarin kirja 2016a = Brändinhallinta. Saatavissa: <http://www.kaantajamestarinkirja.fi/luku-3/br%C3%A4ndinhallinta> [viitattu 31.8.2017].

Kääntäjäestarin kirja 2016b = Asiakasnäkökulman ymmärtäminen. Saatavissa: <http://www.kaantajamestarinkirja.fi/luku-3/asiakasn%C3%A4k%C3%B6kulman-ymm%C3%A4rt%C3%A4minen> [viitattu 31.8.2017].

Lassila, Anni 2016. Finnmatkojen matkavakuutusehdoista löytyi uusi virhe. *Helsingin Sanomat* 3.5.2016. Saatavissa: <http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002899341.html> [viitattu 19.6.2017].

Lindblom-Yläne, Sari, Juha Nieminen, Antti Iivanainen & Anne Nevgi 2011 (2009). Ongelmalähtöinen oppiminen ja case-menetelmä. Teoksessa: Sari Lindblom-Yläne & Anne Nevgi (toim.) *Yliopisto-opettajan käsikirja*. 2. painos. Helsinki: WSOYpro, 262–279.

Määttä, Simo, Tuija Kinnunen & Veera Rautavuoma 2014. Asioimistulkkauksen toimijuudet. *MikaEL – Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu* 8, 89–103. Toim. Ritva Hartama-Heinonen, Marja Kivilehto, Minna Ruokonen & Leena Salmi. Saatavissa: <https://www.sktl.fi/liitto/seminaarit/mikael-verkkojulkaisu/arkisto-archive/vol-8-2014/> [viitattu 15.8.2017].

Nevgi, Anne & Sari Lindblom-Ylänne 2011 (2009). Oppimisen teorit. Teoksessa: Sari Lindblom-Ylänne & Anne Nevgi (toim.) *Yliopisto-opettajan käsikirja*. 2. painos. Helsinki: WSOYpro, 194–236.

Ruokonen, Otto 2017. Tabuja kääntäjille. Saatavissa: <http://tabujakaantajille.blogspot.fi/> [viitattu 15.8.2017].

Tuikkala, Jenni 2015. Kääntäjän etiikasta: Työssä kohdatut ristiriidat ja henkilökohtaisen etiikan vaikutus kääntäjän valintoihin. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto, Kieli-, käänös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö, Käännöstiede (englanti). Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201503041168> [viitattu 15.8.2017].

Yle 2011 = Vaara vaanii keittokirjoissa. Yle Uutiset 15.7.2011. Saatavissa: <http://yle.fi/uutiset/3-5391667> [viitattu 15.8.2017].

Van Ments, Morry 1989 [1983]. *The Effective Use of Role Play. A Handbook for Teachers and Trainers*. Revised edition. London: Kogan Page.

Vienne, Jean 1994. Pour une pédagogie de la traduction en situation. Teoksessa: Mary Snell-Hornby, Franz Pöchhacker & Klaus Kaindl (ed.) *Translation Studies: An Interdiscipline*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins, 421–429.

Viljanmaa, Anu 2013. Kundenbegegnungen aus der Dolmetscherperspektive. Anekdoten zu Rolle, Sichtbarkeit und Kundenbeziehungen des Konferenzdolmetschers. Teoksessa: Maria Eronen & Marinella Rodi-Risberg (toim.) *Haasteena näkökulma. Perspektivet som utmaning. Point of view as challenge. Perspektivität als Herausforderung. VAKKI-symposiumi XXXIII 7.–8.2.2013. VAKKI Publications 2*. Vaasa: Vaasan yliopisto, 385–396. Saatavissa: [http://www.vakki.net/publications/no2\\_fin.html](http://www.vakki.net/publications/no2_fin.html) [viitattu 15.8.2017].

Wadensjö, Cecilia 2014. Perspectives on Role Play: Analysis, Training and Assessments. *The Interpreter and Translator Trainer* 8:3, 437–451.

## **Kirjoittajien esittely ja yhteystiedot**

Minna Ruokonen on englannin kielen ja kääntämisen yliopistonlehtori Itä-Suomen yliopistossa sekä yksi Kääntämisen ja tulkkauksen menetelmävarannon ylläpitäjistä. Syksyllä 2017 Ruokonen sai yhden Itä-Suomen yliopiston neljästä Taitava opettaja -palkinnosta. Tutkijana Ruokosta kiinnostavat kääntäjän ammatin arvostus ja siihen vaikuttavat tekijät ja toimenpiteet sekä alluusioiden kääntäminen. Sähköpostiosoite: minna.ruokonen (at) uet.fi.

Erja Vottonen on toiminut venäjän kielen ja kääntämisen yliopisto-opettajana vuosina 2015–2017 ja suorittanut samalla yliopistopedagogisia opintoja. Hän valmistelee väitöskirjaa teorian ja käytännön kohtaamisesta kääntäjänkoulutuksessa. Sähköpostiosoite: erja.vottonen (at) uet.fi.

Tiina Kinnunen on yksi Kääntäjämasterin kirjan tekijöistä. Hän on toiminut av-kääntäjänä vuodesta 1989 lähtien ja kouluttanut alalle lukuisia av-kääntäjiä. Hän myös käy ahkerasti käännettutkimuksen konferensseissa ja pyrkii muutenkin vahvistamaan käytännön työn ja tutkimuksen välisiä yhteyksiä.

Sähköpostiosoite: tiikin (at) saunalahti.fi.