

Kirsi Kähkönen:

## ***Kuulovammaisten ihmisten kokemuksia teatteripalveluiden käyttäjinä***

Teattereiden aktiivisuus saavutettavuutensa edistämiseksi on toistaiseksi vaikuttanut melko heikolta. Vuonna 2007 Kulttuuria kaikille -palvelun toteuttamassa, valtionosuuksien piirissä oleville taide- ja kulttuurilaitoksille suunnatussa kyselyssä ilmeni, että teatterit itse kokivat eräänä suurena saavutettavuuden edistämisen esteenä vammaisten katsojien erilaisten tarpeiden tiedostamisen vaikeuden. Teatterit olivat kuitenkin periaatteessa halukkaita järjestämään toimintaansa tarpeiden mukaiseksi.

Tietoa eri vammaisryhmien tarpeista on ollut saatavilla vammaisjärjestöiltä ja Kulttuuria kaikille -palvelusta, mutta yksittäisten vammaisten taide- ja kulttuuripalveluiden käyttäjien tarpeita tai mielipiteitä ei oltu selvitetty vuoden 2002 jälkeen. Vastatakseen sekä taide- ja kulttuurihallinnon että taide- ja kulttuuripalveluja järjestävien tahojen tiedontarpeeseen Kulttuuria kaikille -palvelu toteutti vuonna 2011 selvityksen vammaisten ihmisten taide- ja kulttuuripalveluiden käytöstä. Tutkimuksessa selvitettiin eri tavoin vammaisten todellisia kokemuksia, tarpeita ja toiveita käyttämistään taide- ja kulttuuripalveluista. Selvitys koostui erilaisten vammaisjärjestöjen jäsenille suunnatusta kyselytutkimuksesta ja kyselytutkimuksen tuloksia syventäneistä, yksittäisten vammaisten henkilöiden haastatteluista. Kyselyä välitettiin myös Kuuloliiton, Kuurosokeat ry:n ja Kuurojen liiton kautta, ja kaiken kaikkiaan lähes neljäsosa yhteensä 85 kyselyvastauksesta tuli kyseisesten järjestöjen välityksellä. Lisäksi kuudesta selvitykseen valikoituneesta haastateltavasta kaksi oli sisäkorvaistutteen omaavia huonokuuloisia ja yksi kuuro. Voidaankin siis sanoa, että kuulovammaisten kokemukset, tarpeet ja toiveet olivat selvityksessä hyvin edustettuina.

Selvityksestä ilmeni, että teatteri oli erittäin suosittu taide- ja kulttuuripalvelu, sillä viimeisen vuoden sisään teatteripalveluja oli käyttänyt 72% kaikista vastaajista, ja vain kirjastopalvelut olivat teatteria suosituimpia. Ehkä teatteripalvelujen suosio johtuen niiden saavutettavuudessa nähtiin myös runsaasti kehitettävää. Etenkin kuulovammaiset antoivat teattereille runsaasti kritiikkiä. He kaipasivat lisää erilaisia palvelumuotoja, jotka auttaisivat itse esityksen ymmärtämisessä: tekstitystä, induktiivista kuuntelumahdollisuutta, kirjoitustulkausta ja viittomakielistä tulkausta. Eräänä vaihtoehtona mainittiin myös sellaisia . esimerkiksi mimiikkaan perustuvia . esityksiä, joiden ymmärtämisessä kuuloaistin merkitys ei olisi niin keskeinen. Saavutettavuuden kehittämistä vaadittiin myös muun kuin itse esityksen ymmärtämisen suhteen: teattereiden tulisi panostaa myös tiedottamiseen ja parantaa asennettaan erilaisten yleisöjen sekä heidän tarpeidensa ymmärtämistä kohtaan.

### **Kokemuksia teatteritekstityksestä**

Suuri osa kyselyyn vastanneista kuulovammaisista taide- ja kulttuuripalvelujen käyttäjistä oli selvästi tietoinen Kuuloliiton teatteritekstitykseen liittyneestä Näyttämötaide saavutettavaksi -hankkeesta, joka toteutettiin vuosina 2009. 2010. Yksi haastateltavista oli myös osallistunut hankkeen puitteissa järjestetyn tekstitetyn esityksen arviointiin. Yleisellä tasolla tekstitys otettiin vastaan tervetulleena uutena vaihtoehtona. Tekstityksen toivottiin yleistyvän, kunhan sen toimivuudessa koettuihin ongelmiin kehitettäisiin ratkaisuja tulevaisuudessa.

Näyttömaataide saavutettavaksi -hankkeen puitteissa järjestetyn esityksen tekstityksestä oli ollut esitystä seuranneelle haastatellulle henkilölle paljon apua. Tekstitys oli hänelle tuttu oopperasta ja elokuvateatterista, joissa hän kävi nimenomaan tekstityksen vuoksi, vaikka oopperaliput olivatkin hänen mielestään kalliit. Haastatellun henkilön mielestä oopperassa lavan yläpuolella oleva tekstitys toimi, mutta teatterissa sen tulisi mieluiten sijaita alhaalla tai sivulla. Tätä toivetta tukivat myös kyselyvastaukset. Teatterissa lavan yläpuolelle katsottaessa niska kipeytyi ja tapahtumia lavalla oli vaikea seurata yhtäaikaisesti, mutta oopperan parvella ollessa ylhäällä olevan tekstityksen katsominen oli helpompaa. Toinen haastateltu kuulovammainen ei ollut käynyt seuraamassa tekstitettyjä esityksiä, sillä ne eivät aihepiiriltään olleet kiinnostaneet häntä. Hänen ystävänsä olivat kuitenkin käyneet tekstitetyissä esityksissä, mutta ystävien kommenttien mukaan tekstitys oli esityksissä tullut joko liian alas tai se oli ollut liian pienellä kirjasinkoolla. Yleisesti ottaen tekstityksessä tulisi jatkossa panostaa tekstin oikeaan heijastamispaikkaan, sopivaan kontrastiin ja kirjasinkokoon.

Haastateltu kuuro henkilö ei ollut itse kiinnostunut seuraamaan tekstitettyjä esityksiä mutta myönsi, että tekstitys voisi olla yksi ratkaisu kuulemiseen liittyviin ongelmiin. Hänen omasta mielestään tekstitys kuten viittomakielinen tulkkauskin vei liikaa huomiota itse lavatapahtumien seuraamiselta, ja hän toivoikin tekstityksen sijaan joko kokonaan viittomakielisiä tai mimiikkaan perustuvia, sanattomia esityksiä. On myös huomioitava, että tekstitetty tai kirjoitustulkattu esitys vaatii, että sen seuraaja on lukutaitoinen. Kuuron haastatellun ehdottamat mimiikkaan perustuvat tai viitotut esitykset antaisivat mahdollisuuden myös vielä lukutaidottomille lapsille nauttia teatteritarjonnasta.

## **Kokemuksia muista palvelumuodoista**

Kyselyvastausten ja haastattelujen mukaan teatterin tekstitys ei yksinään riittänyt hyvään palvelukokemukseen vaan moni vastaaja koki, että tekstityksen ohella teattereissa tulisi olla myös mahdollisuus induktiiviseen kuunteluun. Vaikutti siltä, että induktiivinen kuuntelumahdollisuus ja tekstitys koettiin toisiaan täydentävinä tai tukevinä palvelumuotoina. Syytä tähän ei selvityksen puitteissa tarkemmin kysytty. Voi olla, että kyse on kattavamman teatterielämyksen tavoittelusta, tai että mahdollisten teknisten ongelmien vuoksi olisi hyvä olla toinen ymmärtämistä edesauttava vaihtoehto varalla niille, joille induktiosilmukasta on muutenkin hyötyä. Asia voi olla myös tottumiskysymys: tekstitys on induktiosilmukkaan verrattuna teatterin puolella vielä uusi ilmiö.

Teatteritekstityksen lisäksi kyselyvastaajat ja haastatellut kuulovammaiset kokivat ongelmiksi induktiosilmukoiden vähäisyyden ja jo olemassa olevien induktiosilmukoiden huonon toimintavarmuuden. Teatterit olivat joko jättäneet induktiosilmukkansa huoltamatta, ne eivät yksinkertaisesti vain olleet päällä tai kukaan teatterin henkilökunnasta ei osannut käyttää niitä. Induktiosilmukan toimimattomuus koettiin jopa ärsyttävämpänä kuin sen puute. Kun induktiosilmukkaa ei ollut ja siitä kerrottiin selkeästi, pystyi kuulovammainen henkilö tekemään päätöksen olla menemättä kyseiseen teatteriin, kun taas luvatus induktiosilmukan toimimattomuus havaittiin yleensä vasta esityksen aikana. Siten kuulovammainen henkilö joutui seuraamaan esitystä, josta ei ymmärtänyt mitään joko ensimmäisen puoliajan tai pahimmassa tapauksessa koko esityksen aikana. Nämä huonot kokemukset rajoittivat kuulovammaisten teatterissäkäymistä. Kyselyvastauksissa kritisoitiin ääniolosuhteiden toimimattomuutta myös muuten: tilat saattoivat olla yleisakustiikaltaan huonot ja kaikuisat.

Koska teattereiden tekstityksen koettiin olevan vielä kehitysasteella, oli monelle niistä,

joille induktiosilmukan tuoma lisäapu ei yksitään riittänyt, ainoana toimivana vaihtoehtona hankkia esitykseen kirjoitustulkkauksen. Kirjoitustulkkauksen järjestäminen itse koettiin hyvin työlääksi ja aikaavieväksi, sillä tulkattava joutuu itse organisoimaan tulkin ja ottamaan yhteyttä teatteriin tulkkauksen järjestämiseksi. Kyselyvastaajat ja yksi haastateltavista kokivat, että kirjoitustulkkauksen järjestämisen suhteen teattereiden asenteissa oli parantamisen varaa. Kuulovammaisten kokemusten mukaan teatterit pelkäsivät kirjoitustulkkauksen häiritsevän esitystä tai muita katsojia joko tulkin tietokoneen näytöstä lähtevän valon tai näppäimistöstä lähtevän äänen muodossa. Lisää ennakkoluuloja tulkkaukseen kohtaan kohdistui, jos kyseessä oli suurempi ryhmä ja tulkkauksen heijastettiin valkokankaalle. Parhaiten toimiviksi ja ongelmattomimmiksi koettiin sellaiset esitykset, joiden järjestämisessä Kuuloliitto oli ollut mukana, sillä silloin tekniikka oli toimivimmillaan ja yksittäisen kuulovammaisen henkilön ei tarvinnut itseksensä nähdä järjestämisen vaivaa.

Esityksissä, joiden järjestämiseen vammaisjärjestöt osallistuivat, nähtiin myös ongelmakohtia, vaikkakaan ei suoranaisesti kuulovammaisten kohdalla. Mutta kuulovammaistenkin keskuudessa kiinnostuksen kohteet ja maut vaihtelevat, ja pelkästään se, että jokin esitys on järjestön avulla tehty kuulovammaisille saavutettavaksi, ei riitä tarvittavaksi kimmokkeeksi lähtemään seuraamaan esitystä. Esityksen sisällön on ennen kaikkea kiinnostettava kyseistä henkilöä. Jotta mahdollisimman moni aktivoituisi ja pääsisi osallistumaan saavutettaviin esityksiin, on järjestöjen valittava vierailujensa kohteeksi erilaisia, eri elämäntilanteissa olevia henkilöitä puhuttelevia esityksiä ja pyrittävä vaikuttamaan teattereiden toimintaan siten, että kuulovammaisten vierailut onnistuisivat omatoimisesti eli myös ilman järjestön edustajien läsnäoloa.

### **Tiedonsaannin vaikeus**

Kuulovammaisten teattereissa kohtaamat ongelmat eivät liittyneet pelkästään itse esityksen ymmärtämiseen. Koko selvityksen yhtenä tärkeimmistä havainnoista oli taide- ja kulttuuripalvelujen saavutettavuudesta tiedottamisen heikko tila. Lähes kaikissa vammaisryhmissä koettiin, että itselle oleellisten saavutettavuustietojen saaminen oli hyvin työlästä ja monesti annetut tiedot eivät edes pitäneet paikkaansa. Tämä aiheutti vastaajissa paljon turhautumista, ja pettymysten pelossa moni käytti taide- ja kulttuuripalveluja paljon harvemmin kuin olisi halunnut.

Kuulovammaisten mielestä taide- ja kulttuuripalvelujen tarjoajien tulisi panostaa tiedottamiseen Internet-sivuillaan. Sivulla tulisi kertoa mahdollisesta induktiosilmukasta ja siitä, millä katsomon riveillä se toimii ja siitä, onko teatterilla mahdollisuutta tarjota muita kuulovammaisille suunnattuja palveluja. Induktiosilmukan suhteen luotettavuutta lisäisi myös tieto siitä, milloin viimeksi silmukan toiminta on testattu ja kenen toimesta. Teatterin henkilökunnan tulisi lisäksi olla laajemmin tietoinen induktiosilmukoiden toiminnasta ja sijainnista, sillä selvityksen tekohetkellä ongelmaksi koettiin, ettei lipunmyyjät kysyessä tienneet induktiosilmukoista, ja siten heiltä ei saanut apua lippujen varaamiseksi. Ongelmallisiksi koettiin myös lippujen varausjärjestelmät, esimerkiksi puhelinvaraukset. Puhelinvarauksille tulisi aina olla vaihtoehtona yhteydenotto sähköpostilla tai muu sähköinen varausjärjestelmä.

Ainoastaan yksi haastatelluista kuulovammaisista koki, ettei tiedon saannissa ollut erityisiä vaikeuksia. Hänen mielestään Kuurojen liitto tiedotti hyvin erilaisista tapahtumista. Kyse lähinnä onkin siitä, että kaikki eivät halua osallistua vammaisjärjestöjen järjestämään toimintaan tai ovat kiinnostuneita muustakin kulttuuritarjonnasta, kuin mitä vammaisjärjestöt pystyvät jäsenilleen järjestämään. Kun haastateltaville esitettiin kysymys siitä, kenen vastuulla taide- ja kulttuuripalvelujen saavutettavuuden edistämisen tulisi olla,

olivat kaikkien vastaukset samansuuntaisia. Ennen kaikkea he toivoivat palveluntarjojien itse aktivoituvan kehittämään toimintaansa. Kuulovammaisten järjestöistä löytyy apua ja tietoa niitä tarvitseville kulttuuritoimijoille, mutta rajallisten resurssien puitteissa vammaisjärjestöt eivät haastateltavien mukaan pysty puuttumaan kaikkiin epäkohtiin. Kuulovammaisten taide- ja kulttuuripalvelujen käyttäjien velvollisuutena pidettiin suoran palautteen antamista palveluiden järjestäjille. Haastateltavat olivat itse antaneet palautetta ahkerasti, mutta he olivat myös epätietoisia siitä, kuinka heidän itsensä antamaan palautteeseen on esimerkiksi teattereissa reagoitu, sillä palautteeseen on harvoin tullut minkäänlaista vastinetta. Teatterit voisivatkin jatkossa kehittää asiakaspalautteiden käsittelyä.

## **Tulevaisuuden näkymät**

Haastateltavien mukaan viimeisen 10 vuoden aikana on kuitenkin tapahtunut positiivista kehitystä taide- ja kulttuuripalvelujen soveltuvuudessa kuulovammaisten tarpeisiin. Oopperan tekstitys, tekstitettyjen televisio-ohjelmien lisääntyminen ja vammaisjärjestöjen erilaiset hankkeet ovat olleet urauurtavia kehityskulkuja, ja ne voivat toimia mallina muidenkin taide- ja kulttuuripalvelujen kehittämistyölle. Asenteissakin on tapahtunut jonkin verran parannusta, ja haastatelluilla kuulovammaisilla olikin varovainen usko siihen, että kuulovammaisille tarjotut palvelut tulevat kehittymään sekä laadullisesti että määrällisesti tulevaisuudessa. Tekstityksen ohella teattereiden tulisikin edelleen panostaa myös muihin kuulovammaisille tarkotettuihin palvelumuotoihin, joista käyttäjät kaipasivat etenkin toimivia induktiosilmukoita ja sellaista viestintää, josta teatterin tarjoamat palvelut kävisivät helposti ja luotettavasti ilmi.