

”AI MITÄ VAPAA-AIKAA MULLA ON, MÄ OON TÖISSÄ”
Haastattelututkimus kuurosokeille tulkaavien tulkkien jak-
samisesta pitkäjaksoisissa tulkkauksissa

Nina Lusto

Opinnäytetyö, kevät 2016

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus

Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Lusto Nina. ”Ai mitä vapaa-aikaa mulla on, mä oon töissä” – haastattelututkimus kuurosokeille tulkkaavien tulkkien jaksamisesta pitkäjaksoisissa tulkkauksissa. Kevät 2016, 62 s., 4 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Viittomakielen ja tulkkauksen koulutus, tulkki (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka pitkäjaksoisuus vaikuttaa kuurosokeille tulkkaavien tulkkien jaksamiseen. Pitkäjaksoisilla tulkkauksilla tarkoitettiin tulkkauksia, joissa on vähintään noin kahdeksan tuntia tulkkausta päivässä, jotka ovat vähintään kahden päivän mittaisia. Aineisto tutkimukseen kerättiin henkilökohtaisilla teemahaastatteluilla. Haastatteluihin osallistui yksitoista tulkkiä, joilla on kokemusta pitkäjaksoisesta tulkkauksesta kuurosokeille.

Haastatteluiden perusteella voitiin todeta, että pitkäjaksoinen tulkkaus kuormittaa tulkkia fyysisesti, psyykkisesti sekä sosiaalisesti enemmän kuin lyhytjaksoinen tulkkaus. Tauottaminen ja riittävän levon saaminen koettiin usein haasteelliseksi. Pitkäjaksoisten tulkkausien kuormittavuuteen vaikuttivat tulkkaustilanteen haasteellisuus, asiakkaiden käyttämät kommunikointimenetelmät sekä henkilökemiat asiakkaiden ja tulkkiparien välillä. Samat kuormitustekijät koettiin myös positiivisiksi voimavaroiksi, jotka ovat auttaneet tulkkeja jaksamaan.

Asiasanat: kirjoitustulkit, kuormittavuus, kuulonäkövammaisuus, kuurosokeus, kuurot tulkit, pitkäjaksoinen tulkkaus, tulkkaus, viittomakielen tulkit

ABSTRACT

Lusto, Nina.

"What free time? I am working". An interview study on the well-being of interpreters for the deaf-blind during extended work assignments., 62 pp., 4 appendices. Language: Finnish. Spring 2016
Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Sign Language and Interpreting. Degree: Interpreter.

The objective of this thesis was to examine how an extended interpreting assignment affects the well-being of interpreters for the deaf-blind. Extended interpreting assignments were defined as interpreting assignments which require approximately eight hours of interpreting a day and have a duration of at least two days. The data for the study was gathered by means of individual themed interviews with eleven interpreters who have experience in extended interpreting assignments for deaf-blind consumers.

Based on the interviews it was found that an extended work assignment is physically, mentally and socially more straining for the interpreter than a short assignment. Planning breaks and ensuring enough rest were found challenging. The strain caused by the assignment was affected by the degree of difficulty associated with the act of interpreting, the communication methods used by the client, and the personal chemistry of the interpreter–interpreting partner and interpreter–client relationships. These same factors were also seen by the interpreters as positive resources for coping.

Keywords: deafblind, deaf interpreter, extended interpreting assignment, interpretation, visual and hearing impairment, sign language interpreter, speech-to-text interpreting, well-being

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KUUROSOKEUS JA KUUROSOKEIDEN KÄYTTÄMIÄ KOMMUNIKOINTIMENETELMIÄ	8
2.1 Kuurosokeuden määrittely	8
2.2 Kuurosokeiden käyttämiä kommunikointimenetelmiä	9
3 KUUROSOKEILLE TULKKAUS	12
3.1 Kuurosokeiden tulkkauspalvelu Suomessa	12
3.2 Tulkin työnkuva	13
3.3 Pitkäjaksoinen tulkkaus	15
4 TYÖN KUORMITTAVUUS	17
4.1 Työn kuormittavuus ja siitä palautuminen	17
4.2 Viittomakielen tulkin työn kuormittavuus	18
5 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	20
5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	20
5.2 Laadullinen tutkimus	20
5.3 Haastatteluiden toteutus	21
5.4 Aineiston analysointi	22
5.5 Haastateltavien taustatiedot	23
6 TULKIN JAKSAMINEN PITKÄJAKSOISESSA TULKKAUKSESSA	28
6.1 Tulkkauksen tauottaminen	28
6.1.1 Asiakas tauon määrittäjänä	28
6.1.2 Tauot tulkkaustilanteen mukaan	30
6.1.3 Tulkipari tauottajana	31
6.2 Pitkäjaksoisen tulkkauksen kuormittavuus	32
6.2.1 Fyysinen kuormitus	32
6.2.2 Psykykinen kuormitus	34
6.2.3 Sosiaalinen kuormitus	35
6.3 Työstä palautuminen	39

7 TYÖNKUVA JA AMMATTIROOLI PITKÄJAKSOISESSA TULKKAUKSESSA	42
7.1 Tulkin työnkuva.....	42
7.2 Asiakassuhde	43
7.3 Ammattirooli.....	46
8 JAKSAMISEN MOTIVAATIO PITKÄJAKSOISESSA TULKKAUKSESSA	49
8.1 Asennoituminen pitkäjaksoiseen työskentelyyn	49
8.2 Pitkäjaksoisen tulkkauksen palkitsevuus	50
9 POHDINTA.....	52
LÄHTEET	55
LIITTEET	59
LIITE 1: Asioimistulkin eettiset ohjeet	59
LIITE 2: Viittomakielen Tulkin eettiset ohjeet	60
LIITE 3: Haastettalukutsu	61
LIITE 4: Taustatietolomake	62

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni idea sai alkunsa viittomakielen ja tulkkauksen koulutuksen kuurosokeiden tulkkaukseen kuuluvasta ”kuurosokko-viikosta”, jolloin osallistuimme kuurosokeille tarkoitettulle kurssille. Kurssin aikana pääsin kokeilemaan koulussa opittuja tietoja käytännössä. Harjoittelimme tulkausta eri menetelmillä, opastusta sekä kuvailua. Kokemuksena viikko oli erittäin mielenkiintoinen ja opetti paljon. Kurssin aikana piti keskittyä moniin muihin asioihin pelkän tulkaamisen lisäksi. Oma jaksaminen, vireystilan ylläpito ja tauottaminen eivät olleet yhtä helppoja kuin lyhytjaksoisissa tulkkausissa. Mietin, olisiko kuurosokeille tulkaavilla tulkeilla ollut samankaltaisia kokemuksia kuin itselläni ”kuurosokko-viikosta”.

Tutkin työssäni, minkälaisia vaikutuksia pitkäjaksoisella tulkaamisella on tulkkien jaksamiseen, työnkuvaan sekä rooliin. Tutkimuksen aineisto on kerätty haastattelemalla ammattitulkkeja, joilla on kokemusta pitkäjaksoisesta tulkkauksesta kuurosokeille. Pitkäjaksoiseksi tulkkaukseksi tässä työssä luetaan vähintään kahden päivän mittaiset tulkkaukset, joissa on päivän aikana vähintään noin kahdeksan tuntia tulkkaukseen liittyvää työtä.

Rajasin työni kuurosokeiden tulkkaukseen, sillä pelkän kielellisen tulkkauksen lisäksi tulkin työhön kuuluvat myös kuvailu ja opastus. Kielellisen, visuaalisen ja auditiivisen informaation tulkaaminen tekee tulkin työstä kokonaisvaltaista ja saattaa lisätä tulkin työmäärää pitkäjaksoisilla tulkkausilla.

Pitkäjaksoisia tulkkauksia on tehty jo pitkään, mutta pitkäjaksoisen työskentelyn vaikutuksia tulkin jaksamiseen ei ole tässä muodossa aikaisemmin tutkittu. Tällä hetkellä tulkkausalalla elää murrosaikaa tulkkauksen siirryttyä Kansaneläkelaitokselle (Kela) vuonna 2010 (Kela, 2013a). Tulkkauksen järjestämiseen liittyviä perusteita mietitään jatkuvasti, joten koen tulkkien kuormitukseen liittyvän tutkimuksen olevan tällä hetkellä ajankohtainen esimerkiksi siinä kohtaa kun, mietitään kuinka monta tulkkia välitetään tilaukseen. Tutkimus auttaa sellaisia tulkkeja valmistautumaan pitkäjaksoiseen tulkkaukseen, joilla siitä ei ole

vielä kokemusta. Opinnäytetyöni opettaa minulle opiskelijana, millaisia ominaisuuksia ammattitulkilta vaaditaan pitkäjaksoisissa tulkkauksissa, ja arvioimaan millaiseen työhön itse sovin tulevaisuudessa.

Tutkimukseni ohjaajina toimivat Diakonia-ammattikorkeakoulun lehtori Kati Huh-tinen sekä Tulkkaus Trilog oy:n toimitusjohtaja Kirsi-Marja Mäki, joilla on kum-mallakin kokemusta pitkäjaksoisesta tulkkauksesta.

2 KUUROSOKEUS JA KUUROSOKEIDEN KÄYTTÄMIÄ KOMMUNIKOINTI-MENETELMIÄ

2.1 Kuurosokeuden määrittely

Yhteispohjoismaisen kuurosokeuden määritelmän (1980) mukaan, kuurosokeaksi henkilöksi määritellään henkilö, jonka kommunikointiin, tiedonhankintaan, orientoitumiseen ja liikkumiseen kuulo- ja näkövamma aiheuttavat suuria ongelmia. Määritelmän mukaan henkilön ei tarvitse olla kokonaan kuuro ja sokea, vaan kuurosokeus määritellään toiminnan mukaan, ja suurin osa kuulonäkövammaisista näkee ja/tai kuulee vähän, kuitenkin siten, että vamma on aina kummankin toimintarajoitteen yhdistelmä (Suomen kuurosokeat ry 2013a). Suomessa tästä toiminnanrajoitteiden yhdistelmästä käytetään kahta termiä, joko kuurosokea tai kuulonäkövammaisen. Termejä voidaan käyttää rinnakkain, kuitenkin yleensä niin, että haluttaessa korostaa vammaisuutta, esimerkiksi tutkia haettaessa, käytetään enemmän kuulonäkövamma-termiä (Paasonen 2008, 8.)

Kuulonäkövammaiset jaetaan yleisesti ottaen kahteen ryhmään, syntymästään tai varhaislapsuudesta kuulovammaisiin sekä kuulonäkövammautuneisiin, riippuen vammautumisen ajankohdasta. Ensimmäisenä mainittuun ryhmään kuuluvat henkilöt, joiden vaikea-asteinen kuulonäkövamma on ollut joko syntymästä asti tai se on saatu ennen kielellisen kommunikoinnin kehittymistä. Tällaisia vamman aiheuttajia voivat olla esimerkiksi keskossuus, kromosomipoikkeamat tai Rubeola eli vihurirokko. Jälkimmäiseen ryhmään kuuluvat henkilöt, joiden kuulonäkövamman aiheuttama toiminnanvajavuus on saatu kielellisen kommunikoinnin kehittymisen jälkeen. Kuulonäkövammautumisen aiheuttajina voivat olla esimerkiksi ikääntyminen, tapaturmat, onnettomuudet tai harvinaiset oireyhtymät, kuten Usherin oireyhtymä (Suomen Kuurosokeat ry 2013a).

Suomessa on arvioitu olevan noin 850 kuulonäkövammaista henkilöä. Tarkkaa määrää ei kuitenkaan ole helppo selvittää, sillä kaikki kuulonäkövammaiset henkilöt eivät ole Näkövammarekisterin tiedossa. Kuulo- ja näkövamman yhdis-

telmien tunnistaminen on hankalaa, joten arvellaan että, kuulonäkövammaisia on rekisteriin merkittyjä enemmän. Suomen Kuurosokeat ry:n palveluiden piirissä on ollut vuonna 2013 vajaa 800 kuulonäkövammaista. Näiden tilastojen lisäksi tiedetään, että syntymästään kuulonäkövammaisiin kuuluu monivammaisia henkilöitä sekä iän myötä kuulonäkövammautuneita, jotka eivät ole mukana edellä mainituissa tilastoissa. (Suomen Kuurosokeat ry, 2013a.)

2.2 Kuurosokeiden käyttämiä kommunikointimenetelmiä

Kuurosokeiden käyttämät kommunikaatiomenetelmät ovat moninaisia, ja niihin vaikuttavat monet eri elementit. Eniten kommunikaatioon vaikuttaa henkilön näön ja kuulon tilanne. Aistien lisäksi kommunikointiin vaikuttavat henkilön, sekä muiden osallistujien käytössä olevat kielet sekä ympäristön olosuhteet. (Suomen Kuurosokeat ry 2013b.) Yleisesti kommunikointimenetelmät voidaan jakaa kolmeen ryhmään kommunikoinnissa käytettävien aistien mukaan. Aistit ovat kuuloaistia hyödyntävä audiitiiviset menetelmät, näköaisti eli visuaaliset menetelmät sekä tuntoaisti eli taktiilit menetelmät. (Suomen Kuurosokeat ry 2013b.)

Kuuloaistilla vastaanotettavia menetelmiä käyttävällä henkilöllä on vielä jäljellä toimivaa kuuloaistia. Monet kuurosokeat käyttävät kuulon apuvälineitä, jotka auttavat erottamaan puhetta erilaisissa tilanteissa. Tällaisia apuvälineitä voivat olla esimerkiksi korvantauskoje, joka helpottaa kuulemista hälinättömässä tilanteessa, sekä FM-laite, joka mahdollistaa puheen erottamisen jopa hälinässä. Ympäristön olosuhteet vaikuttavat apuvälineiden käyttömahdollisuuksiin, eikä niistä ole kaikissa tilanteissa hyötyä. Avarassa ympäristössä, jossa on paljon häiriötekijöitä, voidaan tarvita tulkkia. (Suomen Kuurosokeat ry 2013b.)

Näköaistilla vastaanotettavia menetelmiä käyttävällä henkilöllä on puolestaan jäljellä toimivaa näköaistia. Tällainen henkilö kykenee vastaanottamaan puhuttuja ja/tai viitottuja kieliä tai niiden visuaalisia muotoja. Osa kuurosokeista osaa henkilöistä osaa lukea huuilta, eli käyttää huuliolukua. Huulion lukija seuraa huulien liikettä saadakseen tietoa puheen äänneistä ja sanojen rytmistä. Puhe ei

tarvitse välttämättä ääntä, mutta luonnollinen huulien liike helpottaa lukemista. Puhuttu kieli voidaan muuttaa visuaaliseen muotoon sormiaakkosilla, sormiaakkosviestinnällä tai kirjoittamalla. (Suomen Kuurosokeat ry 2013b.) Sormiaakkosissa jokaiselle kirjoitetussa kielessä käytettävälle kirjaimelle on olemassa vastaava sormilla tehtävä muoto, sormiaakkosviestinnässä käytetään näitä sormilla tehtäviä aakkosia. Viestintämenetelmällä tuetaan huuilta lukua muodostamalla jokaisen sanan ensimmäinen tai ensimmäiset kirjaimet sormiaakkosilla. (Papunet 2015.) Viesti voidaan muuttaa kirjoitukseksi joko tietokoneella tai käsin. Usein kuurosokealla voi itsellään olla esimerkiksi kynä ja paperia mukana, tai voidaan käyttää kirjoitustulkkia. (Suomen Kuurosokeat ry 2013b.)

Viitottuja kieliä voidaan ottaa vastaan visuaalisesti sekä taktiilisti eli tuntoaistilla. Henkilöt, joilla on jäljellä näköaistia, voivat vastaanottaa viittomakieltä, viitottua puhetta, tukiviittomia sekä sormiaakkosia riippuen heidän kielitaidostansa. (Suomen Kuurosokeat ry 2013b.) Suomessa on kaksi kansallista viittomakieltä, suomalainen sekä suomenruotsalainen viittomakieli. Viittomakielet ovat itsenäisiä kieliä, joiden kielipilliset rakenteet poikkeavat puhutuista kielistä. Viittomakieli muodostuu käsillä tehtävistä liikkeistä, kasvojen ilmeistä sekä vartalon liikkeistä. Viittomakielessä käytettäviä viittomia voidaan käyttää hyväksi myös silloin, kun kuurosokealla henkilöllä on vahva puhutun kielen taito. Viittomia voidaan käyttää viitotussa puheessa, jossa noudatetaan puhutun kielen rakennetta tai tukiviittomina, joilla tuetaan puhekielen ilmaisuja. Viitotussa puheessa viitotaan lähes jokainen sana, mutta tukiviittomissa vain osa sanoista. (Kuurojen Liitto 2015.) Viitottuja kieliä voidaan viittoa asiakkaan tarpeiden mukaan esimerkiksi kapeaan näkökenttään tai taktiilisti (TulkkauksILONA 2013). Taktiilisti viitotomat viitotaan kädestä käteen käyttäen tunto- sekä liikeaistia.

Taktiilisti viittominen on hyödyllistä silloin, kun kuurosokean henkilön näkökyky ei enää riitä tunnistamaan yksittäisiä viittomia tai liikettä. Taktiiliviittomisessa on tärkeää muistaa, että viittomakielen visuaaliset piirteet tulee muuttaa käsillä tunnistettavaan muotoon. Tuntoaistia voidaan käyttää hyväksi myös muuttamalla puhuttu kieli taktiiliin muotoon. Tällaisia muotoja ovat esimerkiksi pistekirjoitus, suuraakkostaminen, jossa sanat kirjoitetaan tikkukirjaimilla kuurosokean

kämmeneen tai taktiilit sormiaakkoset, jossa aakkoset muodostetaan kuurosokean käteen. (Suomen Kuurosokeat ry 2013b.)

3 KUUROSOKEILLE TULKKAUS

3.1 Kuurosokeiden tulkkauspalvelu Suomessa

Suomessa kuulonäkövammaisilla henkilöillä on oikeus saada tulkkausta Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelulain (133/2010) mukaisesti. Kuulonäkövammaisen henkilö on oikeutettu saamaan tulkkauspalvelua vähintään 360 tuntia kalenterivuodessa, jos hän pystyy ilmaisemaan itseään tulkkauksen avulla ja hän käyttää jotain toimivaa kommunikointimenetelmää. (Kela 2015.) Tulkkauksen lisäksi kuulonäkövammaisten tulkkauspalveluun kuuluvat myös opastus ja kuvailu (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2015).

Kuurosokea henkilö voi käyttää tulkkauspalvelua erilaisiin tarpeisiin, esimerkiksi työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen tai harrastus- ja virkistystoimintaan. Osalla tulkkauspalvelua käyttävistä kuurosokeilla saattaa olla käytössä niin kutsuttu tulkkirinki. Tulkkirinki koostuu tulkeista, jotka ovat perehtyneitä tietyn asiakkaan käytössä oleviin kommunikointimenetelmiin. (Kela 2015.)

Opinnäytetyössä keskityn Kelan järjestämään tulkkauspalveluun. Kelan tehtävänä on järjestää tulkkauspalvelua silloin, kun henkilö ei saa riittävää tulkkausta muun lain nojalla. Tulkkauspalvelua voi saada myös perusopetuslain, potilaslain, asiakaslain tai hallintolain nojalla. (Kela i.a.) Tulkkauksista, jotka eivät ole Kelan järjestämiä, käytetään yleisesti nimitystä kolmannen tahon tilaukset. Tällaisia tulkkaustilanteita voivat olla erilaiset viranomaistilaukset, jolloin tulkkia tarvitaan viranomaisen aloitteesta. Asiakas voi myös halutessaan itse kustantaa tulkin. Pitkäjaksoiset tulkkaukset ovat kuitenkin lähes poikkeuksetta Kelan järjestämän tulkkauspalvelun alaisia. (Kirsi-Marja Mäki, henkilökohtainen tiedonanto 14.3.2016.)

Osallistuakseen Kelan tulkkauspalveluiden kilpailutukseen, tulkin tulee olla suorittanut häneltä edellytettävä(t) tutkinto/tutkinnot. Edellytettävät opinnot määrittyvät sen mukaan mitä tulkkauspalvelua tulkki haluaa kilpailutuskauden aikana

tehdä. (Kela 2013b.) Viittomakielen tulkin koulutus kestää nykyisin neljä vuotta. Koulutus on laajuudeltaan 240 opintopistettä ja on ammattikorkeakoulutasoinen koulutus. Viittomakielen tulkkeja koulutetaan Diakonia-ammattikorkeakoulussa Turussa, sekä Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Helsingissä ja Kuopiossa. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014.) Kuurosokeille ja kuuroutuneille tulkkauksen sekä kirjoitustulkin pätevyyden voi opiskella osana viittomakielen tulkkauksen opintoja erikoistumisopinnot tai täydennyskoulutuksena Diakonia-ammattikorkeakoulussa tai Humanistisessa ammattikorkeakoulussa (Diak i.a., Kuuloliitto 2009.) Kuurojen Liitto ry on kouluttanut vuodesta 1978 kuuroja tulkkeja ja kuurosokeiden vapaa-ajan tulkeiksi (Kalela 2010, 16). Nykyään viittomakieliset kuurot voivat opiskella tulkkausta Humanistisen ammattikorkeakoulun pääkaupunkiseudun alueyksikössä (Opintopolku.fi i.a.).

Tähän asti kaikki tulkit, jotka ovat suorittaneet joko viittomakielen tulkin tai kirjoitustulkin pätevyyden, ovat saaneet tulkata kuurosokeille. Vuonna 2013 alkaneessa kilpailutuksessa Kela on ilmoittanut, että kaikkien kuurosokeille tulkkaavien tulkkien on suoritettava kuurosokeille tulkkaavien erikoistumisopinnot vuoden 2015 joulukuuhun mennessä (Kela 2013b). Siirtymäkautta erikoistumisopintojen suorittamiseen on pidennetty, eikä vielä keväällä 2016 opintoja ole tarkistettu. Tällä hetkellä opinnot tulisivat olla suoritettuna kesällä 2016. (Kirsi-Marja Mäki, henkilökohtainen tiedonanto 14.3.2016.)

3.2 Tulkin työnkuva

Tulkin työ on monipuolista ja sisältää monia eri tehtäviä. Tulkki voi toimia asiomistulkkina esimerkiksi pankissa tai opiskelutulkkina eri oppilaitoksissa. Tulkkauksen lisäksi tulkki voi työskennellä tulkkien välittäjänä tulkkikeskuksessa, viittomakielen kääntäjänä tai viittomakommunikaation opettajana. Lisäksi tulkin ja erityisesti ammatinharjoittajan työhön kuuluu erilaisten raporttien kirjoittaminen sekä muut paperityöt (Ammattinetti 2016.) Tulkkausta tarvitaan tilanteissa, joissa osapuolilla ei ole yhteistä kieltä. Tulkki välittää kielellistä ja kulttuurillista informaatiota kieleltä toiselle. Kielellisten viestien välittämisen lisäksi tulkki toimii eri kulttuurien sekä tulkkauksen asiantuntijana. (Hynynen, Pyörre & Roslöf.

2010, 64). Kuurosokealle tulkatessa tulkin työkielinä voivat olla esimerkiksi viittottu suomen tai ruotsin kieli, taktiiliviittominen, sormiaakkoset tai suuraakkoset. (Tulkinkäyttäjän opas 1998,17). Kirjoitustulkki välittää puhutun viestin kirjalliseen muotoon tietokoneella tai käsin (Suomen kirjoitustulkit ry, i.a.). Kuurot tulkit voivat toimia tulkkeina tilanteissa, joissa käytetään viittomakielistä kommunikaatiota (Hynynen ym. 2010, 19). Tulkkaus on ilmiö, se tapahtuu aina jossakin paikassa, jonakin aikana ja tietyssä kontekstissa. Tulkkaus on siis alana jatkuvasti muuttuva ja kehittyvä, ja tulkin tulee näin ollen jatkuvasti kehittää itseään ja osaamistaan. (Hynynen ym. 2010, 19; 64).

Kielellisen tulkkauksen lisäksi kuurosokeille tulkkaukseen kuuluvat myös opastus ja kuvailu. Kuurosokea henkilö ei näkökyvyn puuttumisen tai näköaistin heikentymisen takia saa ympäristöstään yhtä paljon informaatiota, kuin näkevä asiakas. Tulkin tehtävänä on muuttaa visuaalinen informaatio kielelliseen muotoon. (Suomen Kuurosokeat ry 2013c.) Kuvailulla tarkoitetaan tulkkaustilanteeseen liittyvän visuaalisen, auditiivisen sekä sosiaalisen tiedon välittämistä muotoon, jolla kuurosokea henkilö pystyy sen vastaanottamaan. Kuvailua voidaan tehdä joko kielellisesti, eli tiedot välitetään puhutulla kielellä tai ei-kielellisesti piirtämällä keholle tai sosiaalisten pikaviestien avulla. Opastuksella on tarkoitus taata kuurosokean turvallinen liikkuminen tulkin kanssa. Opastuksessa on omat tavat, jotka tulkin tulee hallita samoin kuin yleiset opastusmerkit. (DiakOppi i.a.)

Kielen ja kulttuurin välittäjänä tulkin tulisi toimia mahdollisimman näkymättömästi, niin ettei häntä missään tapauksessa sekoiteta yhdeksi osallistujaksi, vaan hänet erotetaan tulkiksi. Tulkin tulee toimia puolueettomasti kaikkia osapuolia kohtaan, eikä hän saa tulkkaustilanteessa tuoda esiin omia mielipiteitään. Tulkina täysi näkymättömyys ei kuitenkaan lähes koskaan toteudu, vaan tulkki saattaa kiinnittää helposti muiden osallistujien huomion. Viittomakielen tulkin työkielet ja tulkkaustavat ovat helposti sellaisia, että ne herättävät kiinnostusta, esimerkiksi viittomakieli visuaalisuudessaan kerää katseita tai huonokuuloiselle asiakkaalle on toistettava puhetta niin kovalla äänellä meluisassa tilanteessa, että muutkin osallistuja saattavat kuulla. (Hynynen ym. 2010, 69-71).

Työssään tulkki edustaa aina omaa alaansa ja toimii alansa asiantuntijana (Hynynen ym. 2010, 71-72). Vaikka tulkki ei olisikaan aktiivisessa tulkkauksvuorossa, olemalla tulkkaukspaikalla tai tekemisissä tulkkauskeskukseen liittyvien osallistujien kanssa, hänet saatetaan silti nähdä tulkkina ja näin ollen tulkin olisi hyvä tiedostaa käyttäytymisessään edustavansa itseään ammattilaisena, mahdollisena yrittäjänä tai hänet työllistävän tahon edustajana. (Kirsi-Marja Mäki, henkilökohtainen tiedonanto 10.11.2015)

Tulkkien ammattiroolia sekä käyttäytymistä tulkkauksilanteissa määrittelee tulkkauks- ja kääntämisalan liittojen hyväksymä Asioimistulkin ammattisäännöstö (LIITE 1). Ammattisäännöstö sitoo kaikkia puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkeja, kirjoitustulkkeja sekä puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien tulkkeja, jollei laissa muuten määrätä. Asioimistulkin ammattisäännöstön lisäksi tulkkien rooliin ja käyttäytymiseen vaikuttaa vuonna 1996 laadittu ja vuonna 1999 päivitetty Viittomakielen tulkin ammattisäännöstö (LIITE 2). Asioimistulkin ammattisäännöstö on tehty koskemaan kaikkia tulkkauks- ja käännösalan tulkkeja, kun vanha ammattisäännöstö koski vain viittomakielen tulkkeja. (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014.) Vanhassa ammattisäännöstössä on keskitytty myös tulkin työolosuhteisiin, jotka on jätetty pois uudesta säännöstöstä. Kirjoitustulkkeja sitoo asioimistulkin ammattisäännöstön lisäksi myös se, ettei tulketta säästetä tai tallenneta (Suomen Kirjoitustulkit ry i.a.).

3.3 Pitkäjaksoinen tulkkauks

Tulkin työaika muodostuu valmistautumis-, matka- ja tulkkauksajasta (Hynynen ym. 2010, 80). Suomen Viittomakielen tulkit ry on määritellyt ammattisäännöstössään, että viittomakielen tulkilla saisi olla päivässä aktiivista tulkkauksaika enintään kuusi tuntia (Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014). (LIITE 1 & 2) Myös työaikalain säännökset määrittelevät työaika niin, että työtä saa olla säännöllisessä työssä enintään kahdeksan tuntia päivässä ja 40 tuntia viikossa sekä jaksollisessa työssä enintään kahden viikon ajanjaksona 80 tuntia. Yli kuuden tunnin työpäivään työnantajan tulisi järjestää työntekijälle vähintään puolen tunnin lepoaika. Jos työntekijän läsnäoloa ei vaadita, työntekijän tulisi

saada poistua työpaikaltaan. Yli kymmenen tunnin työpäivinä työntekijän tulisi saada vähintään puolen tunnin tauko kahdeksan työskentelytunnin jälkeen. (Työaikalaki 605/1996.)

Tulkeilla saattaa kuitenkin olla silloin tällöin pitkäjaksoisia tulkkauksia, jollaisiksi tässä työssä luetaan tulkkaukset, jotka sisältävät noin kahdeksan tuntia tulkkausta päivässä ja ovat vähintään kahden päivän mittaisia. Tällaisia pitkäjaksoisia tulkkauksia voivat olla esimerkiksi Suomen Kuurosokeat ry:n järjestämät kurssit, leirit ja vuosikokoukset (Suomen kuurosokeat ry 2015). Yksi pitkäjaksoisen tulkkauksen muodoista voi olla myös ulkomaanmatkat, joihin kuulonäkövammaisella on oikeus hakea tulkkia. Matkan pituus voi olla kaksi viikkoa, tai perustelluista syistä pidempi. (Kuulokynnys 2009.) Ulkomailla työskentelyä viittomakielen tulkin näkökulmasta on tutkittu opinnäytetyössä ”Joustavuus on kaiken a ja o” Viittomakielen tulkkien kokemuksia työskentelystä tulkkina ulkomaanmatkalla. Minna Leppäsen tekemässä työssä (2013) tutkittiin eroja työskentelyssä kotimaassa ja ulkomailla. Ulkomaanmatkalla tapahtuva tulkkaus saattaa olla pitkäjaksoista tulkkausta, ja osa tutkimustuloksista on yhteneviä.

Pitkäjaksoiseen tulkkaukseen liittyy usein aktiivisen tulkkauksen lisäksi paikallaoloa tulkkauspaikalla. Työaikalain määrittelemään kahdeksan tunnin työaikaan tulisi sisältyä yhden tunnin ruokatauko, joka ei ole tulkin työaikaa. Kuitenkin ruokatauot ja muut tauot ovat yleensä sellaista aikaa, jolloin asiakkaat haluavat keskustella muiden osallistujien kanssa. Näin ollen ohjelmassa olevat asiakkaan tauot ovat yleensä tulkille työaikaa. (Hynynen, ym. 2010, 81.) Työtehtävä voi olla sijainniltaan sellainen, että tulkki yöpyy lähellä tulkkauspaikkaa, esimerkiksi samassa hotellissa kuin kuurosokea asiakas. Tällöin tulkki ei aktiivisen tulkkauksen jälkeen pääse omaan kotiinsa tai viettämään vapaa-aikaa, kuten hän normaalisti viettäisi. Kuurosokeiden asiakkaiden kanssa matka-ajat ovat aktiivista tulkkausaikaa, johon kuuluu opastusta ja kuvailua. Näin ollen työtehtävät saattavat muotoutua pitkiksi, vaikka pelkkää tulkkausta tarvittaisiin vain kahdena päivänä. (Kirsi-Marja Mäki, henkilökohtainen tiedonanto 7.3.2016.)

4 TYÖN KUORMITTAVUUS

4.1 Työn kuormittavuus ja siitä palautuminen

Työn kuormittavuudella tarkoitetaan ihmisen käyttämiä ominaisuuksia ja toimintoja työssä ja työprosessissa (Leppänen 2007, 3). Työn kuormittavuus voidaan jakaa kahteen eri ryhmään, fyysiseen sekä psyykkiseen kuormittavuuteen. Fyysiset kuormitustekijät liittyvät työnteko-olosuhteisiin ja niitä voivat olla esimerkiksi staattiset tai hankalat työasennot, jatkuva paikallaan istuminen, käsien voimankäyttö tai muuten keholle raskas työ. Psyykkiset kuormitustekijät ovat taas henkisiä tekijöitä, jotka aiheuttavat stressiä. Tällaisia voivat olla esimerkiksi työmäärä, työyhteisö, työympäristö tai työn sisältö. Työn kiire, aikapaine sekä liian suuret haasteet saattavat aiheuttaa haitallista stressiä. (Työturvallisuuskeskus TTK i.a.) Fyysisen ja psyykkisen kuormituksen lisäksi työntekijä voi kokea työssään sosiaalista kuormittuvuutta. Sosiaaliset kuormitustekijät liittyvät työyhteisön vuorovaikutukseen ja äärimmillään tai pitkään jatkuessaan voivat olla terveydelle haitaksi. Tällaisia tekijöitä voivat olla yhteistyö muiden työntekijöiden kanssa silloin, kun yhteistyö ei toimi tai jos työssä on paljon kielteisiä tunteita herättäviä vuorovaikutustilanteita asiakkaiden kanssa. (Työterveyslaitos 2014.)

Työstä palautuminen on prosessi, jonka aikana yksilö palautuu edeltä mainituista kuormitustekijöistä. Myös palautuminen jaotellaan fyysiseen sekä psyykkiseen palautumiseen. Psyykkinen palautuminen vaati työstä irrottautumista. Ihminen tarvitsee aikaa, jolloin työssä käytettäviä psykofysiologisia systeemejä ei rasiteta lainkaan. Ihmisen keskittyessä liikaa työasioihin ne psykofysiologiset järjestelmät, jotka aktivoituvat työssä, pysyvät aktivoituna, vaikka ei olisikaan fyysisesti töissä. Tämä tarkoittaa sitä, ettei ihminen palaudu täysin. (Kinnunen & Mauno 2009, 18.)

Fyysinen palautuminen tarkoittaa sitä, että ihminen palautuu stressitilasta takaisin lepotilaan sekä palauttaa ne voimavarat, joita työ on kuluttanut. Fyysiselle palautumiselle tärkeintä on riittävä lepo. Lyhyet lepo hetket eivät kuitenkaan yk-

sinään riitä täydelliseen palautumiseen, vaan ihmisen tulee olla lepotilassa riittävän pitkän aikaa, jotta kaikki elintoiminnot ehtivät palautua. Sekä fyysisen että psyykkisen palautumisen näkökulmasta unen määrä on merkityksellinen yksilön palautumisen kannalta. Riittävän pitkän unen aikana ihminen on lepotilassa, niin että hän pystyy fyysisesti palautumaan sekä käsittelemään alitajuisesti päivän tapahtumat ja järjestelemään uutta tietoa niin, että palautuu psyykkisesti. (Kinnunen & Mauno 2009, 29; 127.) Työmäärä, jonka tulkki pystyy tekemään päivittäin ja sitä vastaan tarvittava aika palautumiseen, vaihtelee henkilön iän ja elämäntilanteen mukaan (Hynynen ym. 2010, 125). Pitkäjaksoiset tulkkaustehtävät rajoittavat tulkin mahdollisuuksia vaikuttaa siihen aikaan, joka jää vapaa-aikaan ja palautumiseen (Kirsi-Marja Mäki, henkilökohtainen tiedonanto 18.4.2016).

4.2 Viittomakielen tulkin työn kuormittavuus

Tulkin työssä pelkkä hyvä kielitaito ei vielä riitä. Tulkin työssä on monia osa-alueita, ja tulkin tulee pystyä toimimaan kaikilla niillä alueilla. Työuupumusta saattavat aiheuttaa vastuu, nopea reagointi, nopeat päätöksenteot, tunneherkkyys, ristiriidat, riskinotto, hallitsemattomat muutokset sekä vihan, kateuden tai arvostelun kohteena oleminen (Koivisto 2010).

Tulkin työtä voidaan pitää fyysisesti kuormittavana. Terveillä elämäntavoilla ja hyvällä ergonomialla tulkki voi itse lievittää kuormittavuutta. (Hynynen ym. 2010, 57; 123-124.) Tulkkaustavasta johtuen, ergonominen kuormitus vaihtelee ja siinä on omat ongelmakohtansa. Esimerkiksi viittoessa tulkin on hyvä kiinnittää huomiota käsiin ja keskivartalon tukilihaksiin. Viittomisesta aiheutuvia lihasjännityksiä tulisi hoitaa palauttavalla liikunnalla ja venytyksillä. (Koukka 2015, 60.)

Tulkin työtilanteet vaihtelevat päivittäin, jopa tunneittain, joten tulkilta vaaditaan nopeaa sopeutumiskykyä. Tulkilta vaaditaan nopeaa päätöksentekokykyä, ja stressinsietokykyä ja hänen tulee kyetä hallitsemaan aikaansa.

Tulkin työ on aina vuorovaikutustyötä. Tulkki työskentelee lähes koko ajan muuttuvassa työyhteisössä, johon kuuluu aina vähintään asiakas. Työyhteisöön

kuuluvat usein myös tulkkiparit sekä kuulevat asiakkaat. Pitkäjaksoiset tulkkaukset ovat usein leirejä, kokouksia tai muita tapaamisia, jolloin tulkki ei työskentele ainoastaan oman asiakkaansa kanssa, vaan senhetkiseen työyhteisöön kuuluu monia ihmisiä. (Kirsi-Marja Mäki, henkilökohtainen tiedonanto 7.3.2016.) Nykyään tulkin työ mielletäänkin asiakaspalveluhenkiseksi työksi ja tulkilta vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja (Hynynen ym. 2010, 106).

5 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää millaisia kokemuksia tulkeilla on pitkäjaksoisista tulkkauksista. Tutkimuksella selvitetään vaikuttaako tulkkauksen pitkäjaksoisuus tulkin jaksamiseen, työkuvaan ja/tai rooliin. Tutkimuksella on kaksi tutkimuskysymystä, jotka ovat:

1. Miten pitkäjaksoinen tulkkaukset vaikuttaa tulkin jaksamiseen.
2. Millä tavoin pitkäjaksoisuus vaikuttaa tulkin työkuvaan ja/tai rooliin?

Tutkimus keskittyy kuurosokeiden tulkkauksiin. Kuurosokeille tulkkaukseen kuuluu tulkkauksen lisäksi myös opastus sekä kuvailu, jotka lisäävät tulkin työtehtäviä. Tulkin työkuva, kuvailua ja opastusta on kuvattu tarkemmin luvuissa 3.2 ja 3.3.

5.2 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyön tutkimus toteutetaan laadullisen tutkimuksen menetelmällä. Pitkäjaksoista tulkkaukset ja sen vaikutuksia tulkkien työskentelyyn ei ole aiemmin tutkittu. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena onkin ilmiön kuvaaminen ja ymmärtäminen (Kananen 2014, 18).

Tulkkien kokemukset ovat aina ainutlaatuisia ja yksilökohtaisia. Teemahaastattelun avulla saadaan haastatteluun osallistuvien ”ääni” ja näkemykset parhaiten esille (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 160). Haastattelun tarkoituksena on saada mahdollisimman kattavaa tietoa, joilla voidaan vastata tutkimuskysymyksiin. Jotta haastattelun aikana säilyisi vuorovaikutuksellisuus ja keskustelunomaisuus, toteutetaan haastattelut teemahaastatteluina. Näin tutkija voi pitää keskustelun ennalta tiedossa oleviin teemoihin keskittyneenä, mutta ei kuiten-

kaan rajoita keskustelua. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 202-203.) Laadullinen tutkimus keskittyy aina vain muutamaankin havaintoyksikköön, joiden avulla pyritään samaan tutkittavasta aiheesta mahdollisimman syvällinen näkemys (Kananen 2014, 17). Kuitenkaan tuloksia ei voida näin ollen yleistää koskemaan koko tulkkausala.

5.3 Haastatteluiden toteutus

Tutkimuksen aineiston keruussa on käytetty osittain strukturoitua teemahaastattelua. Haastattelua varten keräsin tietoperustan mukaisia teemoja, joita käsiteltiin haastatteluissa. Teemojen apuna keskustelun ylläpitämiseksi käytin apukysymyksiä, joilla tarkennettiin teemoja. Osa haastatteluista eteni suoraan apukysymyksien mukaisesti, sillä osalle haastateltavista oli mielekkäämpää vastata suoraan apukysymyksiin kuin keskustella laajemmista teemoista. Kuitenkaan näissäkään tilanteissa kysymyksiä ei käyty tarkasti läpi samassa järjestyksessä kaikkien haastateltavien kanssa. Osalle taas keskustelunomaisuus sopi paremmin.

Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa käsiteltäviä asioita voidaan käsitellä vapaassa järjestyksessä. Teemahaastattelu mahdollistaa haastateltavien vapaan keskustelun, mutta teemoilla varmistetaan, että kaikkien haastateltavien kanssa käydään läpi samat asiat. Osittain strukturoidussa haastattelussa käytetään yleensä tiettyjä kysymyksiä tietyistä teemoista, noudattamatta kuitenkaan tarkkaa järjestystä. Näiden haastattelumuotojen nimityksiä saataankin käyttää hieman limittäin. Tarkoista apukysymyksistä huolimatta haastatteluissa tärkeimpänä oli kuitenkin ylläpitää keskustelunomaisuus, rajoittamatta haastateltavia. (KvaliMOTV i.a.)

Tietoperustan lähdemateriaalina on käytetty kirjallisuutta sekä elektronisia lähteitä liittyen kuurosokeisiin, viittomakielen tulkkaukseen, kirjoitustulkkaukseen sekä työhyvinvointiin. Lisäksi työssäni on henkilökohtaisia tiedonantoja työelämän ohjaajaltani. Tietoperustan pohjalta nostin tutkimukseeni yhteensä neljä

teemaa: 1. Jaksaminen, 2. Pitkäjaksoisuuden haasteet ja edut, 3. Tulkin työnkuva sekä 4. Tulkin ammattirooli.

Toteutin haastattelut helmikuussa 2016. Lähetin sähköpostilla haastattelukutsuja (LIITE 3) tulkeille, jotka tekevät tulkkausta kuurosokeille. Tulkkien yhteystiedot etsin palveluntuottajien internetsivuilta, pyrin lähettämään kutsuja vain henkilöille, jotka ovat maininneet tekevänsä tulkkauksia kuurosokeille.

Haastattelukutsuihin vastasi myöntävästi yhteensä kuusitoista tulkkia. Haastattelut toteutettiin yhdelletoista tulkille, joiden kanssa saatiin aikataulut sovitettua yhteen. Kaikki haastattelut toteutettiin helmikuussa 2016. Neljä haastatteluista järjestyi kasvotusten, kuusi videopuheluna ja yksi puhelimitse. Kymmenen tulkeista on suomenkielisiä ja yksi viittomakielinen.

5.4 Aineiston analysointi

Kaikki haastattelut tallennettiin joko ääni- tai videotallenteeksi. Jotta aineistoa olisi helpompi käsitellä, litteroin haastattelut, eli kirjoitin kirjalliseen muotoon. Koska litterointi on hidasta, tutkija joutuu miettimään tarkkaan mitä kaikkea hän litteroi. Litteroin haastattelut propositiotasolla, eli keskityin havaintojen ja sanoman ydinsisältöön. (Kananen 2014, 101.) Viittomakielisen haastattelun olen kääntänyt suomen kielelle. Koin, että työssäni asiasisältö on tärkeämpää kuin se, miten asiat on sanottu, joten koko aineiston sanatarkka litterointi tai yksittäisten viittomien kirjaaminen ylös, tuntui turhalta työltä. Haastatteluista valitut lainaukset on litteroitu sanatarkasti. Alkuperäiset haastattelut sekä litteroinnit ovat tallennettu myöhempää tarkastelua varten.

Litteroinnin jälkeen aineisto järjesteltiin teemoittain. Kaikissa haastatteluissa käytiin ennalta mietityt teemat läpi. Analysointivaiheessa kävi kuitenkin ilmi, että teemat olivat liian laajoja ja niitä tulisi tarkentaa. Aineistoa tulisikin käsitellä ennakkoluulottomasti, koska haastatteluista voi nousta esiin uusia teemoja, joita tutkija ei ole osannut vielä haastatteluissa esittää (KvaliMot i.a.). Teemoittelun jälkeen lopullisiksi teemoiksi nousivat: 1. tulkkauksen tauottaminen, 2. pitkäjak-

soisen tulkkauksen kuormittavuus, 3. työstä palautuminen, 4. tulkin työnkuva, 5. asiakassuhde sekä 6. ammattirooli. Teema 2 pitkäjaksoisen tulkkauksen kuormittavuus on jaettu vielä kolmeen alateemaan, jotka ovat fyysinen, psyykinen sekä sosiaalinen kuormittavuus. Teemat 1-3 vastaavat ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, eli kuinka tulkki ylläpitää jaksamistaan pitkäjaksoisen tulkkauksen aikana, ja teemat 4-6 toiseen kysymykseen, eli millä tavoin pitkäjaksoinen työskentely vaikuttaa tulkin työnkuvaan ja/tai ammattirooliin.

Tulostin litteroidut haastattelut paperille, jotta aineistoa oli mahdollista käsitellä manuaalisesti. Leikkasin kysymys/teema – vastausparit erikseen niin, että annoin jokaiselle haastateltavalle oman värin, jotta tunnistaisin kenen haastateltavan vastaus on kyseessä. Sen jälkeen jaoin materiaalin teemoittain, niin että pystyin käsittelemään yhtä teemaa aina kerrallaan.

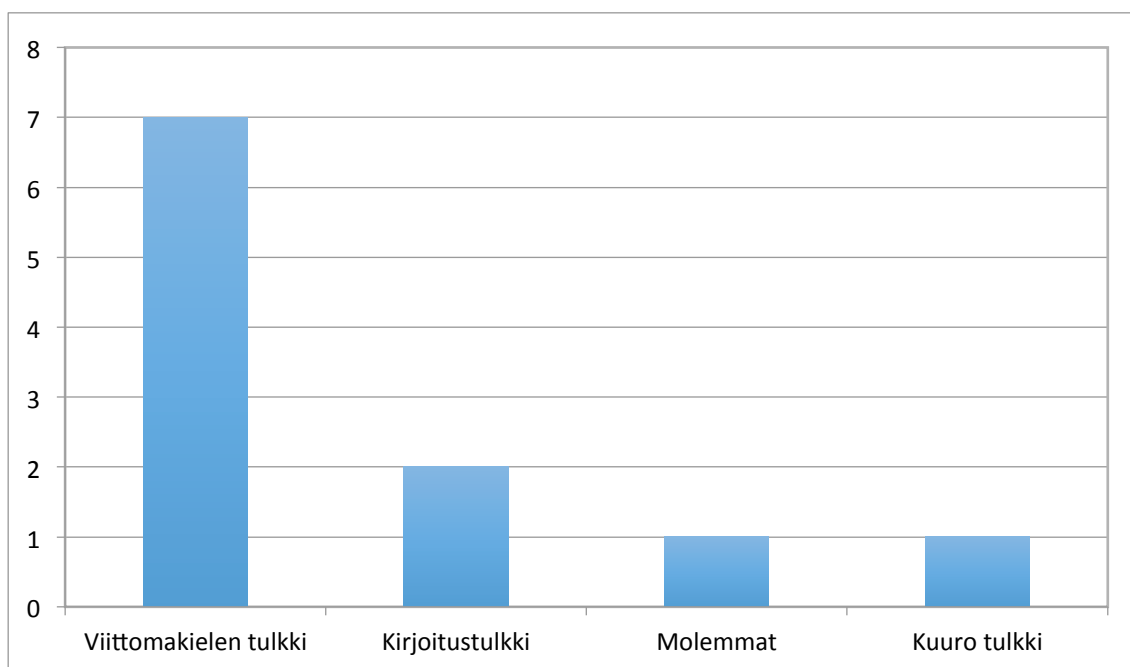
5.5 Haastateltavien taustatiedot

Litterointityön helpottamiseksi tulkkien taustatiedot kerättiin kirjallisesti taustatietolomakkeella (LIITE 4). Lomakkeessa kysyttiin toimivatko tulkit viittomakielen tulkkeina, kirjoitustulkkeina ja/tai kuurona tulkkina. Haastatteluihin osallistui yhteensä yksitoista tulkkia. Haastatteluiden tuloksissa käytän haastateltavista lainauksien yhteydessä nimitystä Tulkki A, Tulkki B, Tulkki C ja niin edespäin, jotta haastateltavia ei pystytä lainauksien perusteella tunnistamaan. Tulkkien muut taustatiedot käsitellään erillisissä taulukoissa ilman tunnisteita niin, ettei tietoja yhdistelemällä voida tunnistaa yksittäisiä tulkkeja. Osassa teemoista, esimerkiksi fyysisen kuormittavuuden kohdalla on eroa, toimiiko tulkki viittomakielen tulkkinä, kuurona tulkkina vai pelkästään kirjoitustulkkinä. Seuraavassa taulukossa esittelen tulkkien koulutuksen, sekä heistä käyttämäni kirjaimen.

TAULUKKO 1. Tulkkien koulutus

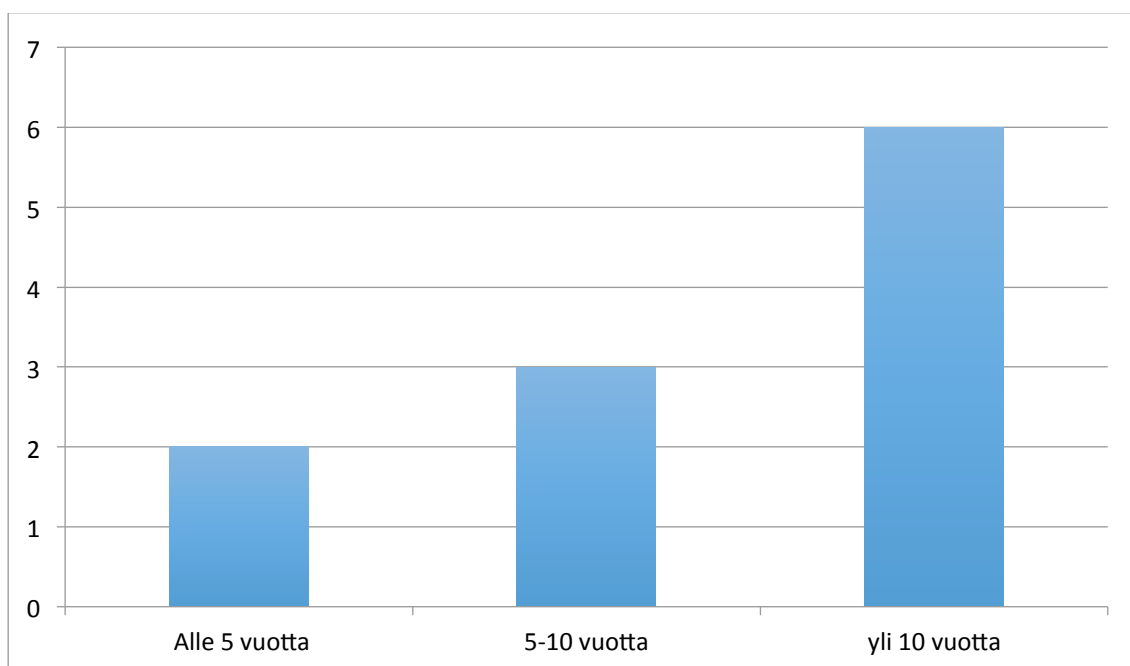
Tulkki A	Kirjoitustulkki
Tulkki B	Kirjoitustulkki
Tulkki C	Viittomakielen tulkki
Tulkki D	Viittomakielen tulkki
Tulkki E	Viittomakielen tulkki
Tulkki F	Viittomakielen tulkki
Tulkki G	Viittomakielen tulkki
Tulkki H	Viittomakielen tulkki
Tulkki I	Viittomakielen tulkki ja kirjoitustulkki
Tulkki J	Kuuro tulkki
Tulkki K	Viittomakielen tulkki

Kuviossa 1 on koottuna tulkkien koulutukset. Tutkimuksen aiheena on pitkäjäsoinen tulkkauk kuurosokeille, joten kaikilla haastatteluun osallistuvilla tulkeilla on kokemuksia pitkäjäsoisesta tulkkauksesta kuurosokeille. Tulkeista seitsemän on koulutukseltaan viittomakielen tulkkaja, kaksi kirjoitustulkkaja ja yksi heistä on kumpaakin. Taustatietolomakkeeseen oli annettu vain kolme vaihtoehtoa tulkin koulutukseksi oletuksena, että tulkkina toimii kuuleva henkilö. Haastattelukutsuun vastasi myös yksi kuuro tulkki, Tulkki J, joka lisäsi vastausvaihtoehtojen lisäksi vaihtoehdon kuvailutulkki kuurosokeille.



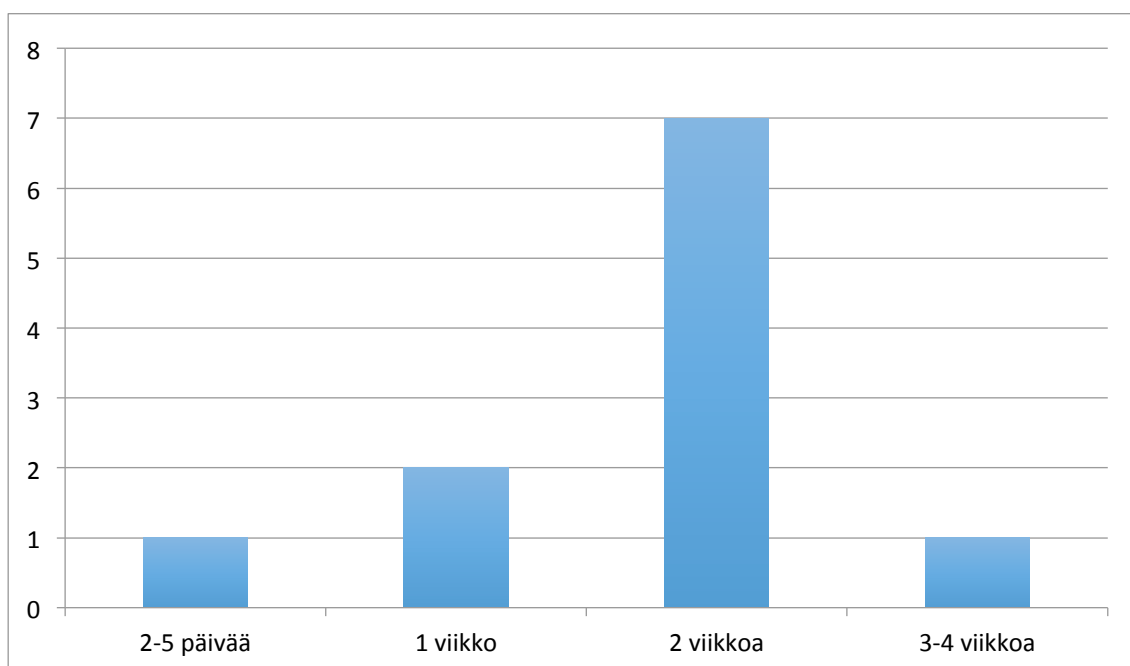
KUVIO 1. Tulkkien koulutus

Kuviossa 2 näkyy kuinka pitkään henkilö on työskennellyt tulkkina. Työkoke-
musta tulkeilla oli vaihtelevasti. Suurin osa tulkeista oli työskennellyt yli kymme-
nen vuotta. Kolme tulkkia on työskennellyt 5-10 vuotta ja kaksi alle viisi vuotta.



KUVIO 2. Tulkkien työkokemus vuosina

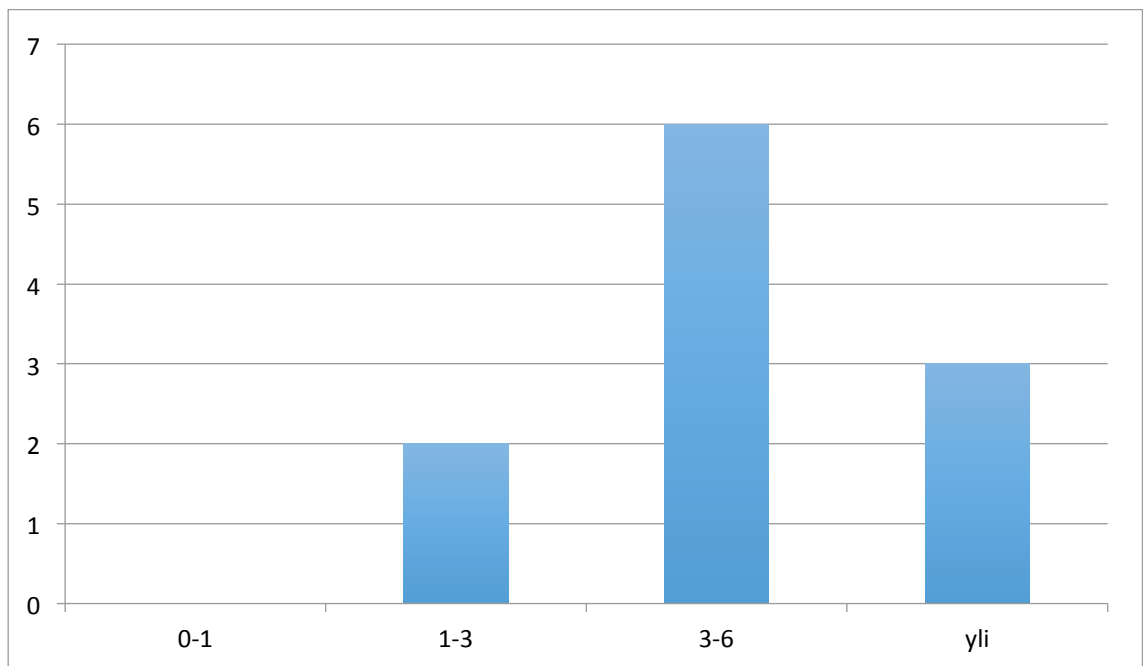
Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, kuinka tulkkaustilanteen kesto vaikuttaa tulkin jaksamiseen. Kuviossa 3 näkyy kuinka pitkiä pitkäjaksoisia tulkkauksia tulkit ovat tehneet. Pitkäjaksoisiksi tulkkauksiksi lasketaan yli kahden päivän tulkkaukset, mutta usein ne ovat kestoiltaan pidempiä kuin kaksi päivää. Yleisin tulkkaus olikin kestoiltaan viikosta kahteen viikkoon. Seitsemän tulkkaa vastasivat taustatietolomakkeen (LIITE 4) vaihtoehtoista kaksi viikkoa, mutta osa tarkoitti vielä kestoksi noin puolitoista viikkoa. Kaksi tulkeista vastasi pisimmäksi tulkkaukseen viikon ja yksi 2-5 päivää. Vain yksi tulkeista vastasi olleensa pidemmällä tulkkauksella kuin kaksi viikkoa valiten vaihtoehtoista 3-4 viikkoa. Haastateltavia ei pyydetty etukäteen millään tavalla tarkistamaan pisimmän tulkkauksen kesto, vaan vastaukseksi riitti arvio. Kuitenkin vastauksista voidaan todeta, että yleisin pitkäjaksoisen tulkkauksen kesto on noin kaksi viikkoa.



KUVIO 3. Pisin pitkäjaksoinen tulkkaus

Ennako-oletuksena tutkimuksessani oli, että pitkäjaksoinen tulkkaus on tulkitteille kuormittavaa, minkä takia pitkäjaksoisia tulkkauksia tehdään yleensä vain muutama vuodessa. Suurin osa tulkeista, kuten kuviosta 4 nähdään, vastasikin tekevänsä 3-6 pitkäjaksoista tulkkausta vuodessa. Taustatietolomakkeessa ei kuitenkaan kysytty perusteluja pitkäjaksoisten tulkkausten määrään, joten tulos-

ta ei voi sanoa suoraan verrannolliseksi työn kuormittavuuteen. Määrään voivat vaikuttaa monet muutkin asiat, kuten oman yksityiselämän tilanne tai työtilaus-ten tarjonta. Kuitenkin tuloksista voidaan päätellä, että useimmiten pitkäjaksoisia tulkkauksia on vuodessa kuusi tai alle. Kolme tulkkaa vastasi tekevänsä yli kuusi pitkäjaksoista tulkkausta vuodessa. Yli kuuden pitkäjaksoisen tulkkauksen tehneistä tulkeista yksi vastasi tekevänsä noin kaksikymmentä ja toinen voin kymmenen. Yksi ei määritellyt määrää tarkemmin.



KUVIO 4. Pitkäjaksoisten tulkkausten arvioitu määrä vuodessa

6 TULKIN JAKSAMINEN PITKÄJAKSOISESSA TULKKAUKSESSA

6.1 Tulkkauksen tauottaminen

Luvussa 3.4 mainittiin, että työntekijällä tulisi olla työaikalain mukaisesti taukoja. Haastatteluista kävi kuitenkin ilmi, etteivät laissa määritellyt lepoajat aina toteudu. Tulkit toivat haastatteluissa esille, että tulkilla voi olla neljä erilaista taukoa.

Tulkki B: On kolme erilaista taukoa: vessatauko, sellainen että ei kirjoita ja sitten sellaiset ihan oikeat tauot. Ja vielä tulkkaukset. Mutta silloin on kuitenkin aktiivisena siinä.

Vessatauolla tarkoitetaan käytännössä lyhyttä taukoa, jonka aikana tulkki voi nopeasti hoitaa jonkin asian, esimerkiksi nimensä mukaisesti käydä vessassa tai soittaa työpuhelun. Toinen tauko, johon Tulkki B viittaa, on tauko, jolloin ei kirjoiteta. Tuon aikana tulkki toimii tukitulkkina. Tukitulkin tauko ei kuitenkaan tarkoita lepäämistä, oikeaa taukoa, vaan tulkin tulee seurata tulkkausta, varmistaa tulkkeen oikeellisuutta ja tukea tulkkipariaan (Hynynen ym. 2003, 62-23). Oikealla tauolla tarkoitetaan sellaista taukoa, jolloin tulkin ei tarvitse keskittyä työtehtäviensä mukaiseen tulkkaukseen. Useat haastatteluista tulkeista toivat esille, että ainoastaan sellainen tauko, jonka aikana ei ole asiakkaiden seurassa eikä tarvitse keskittyä tulkkaukseen, on oikea tauko. Viimeisenä taukona Tulkki B mainitsee tulkkaukset, joilla tarkoitetaan tilaisuuden ohjelmassa olevaa taukoa, joka on asiakkaalle taukoa, mutta tulkille työtä. Tällainen voi olla esimerkiksi seminaarissa oleva kahvitauko, jolloin tulkki yleensä kuvailee, opastaa ja/tai tulkkaa muuta sosiaalista kanssakäymistä kuurosokealle asiakkaalle.

6.1.1 Asiakas tauon määrittäjänä

Tulkit kokevat, että tauottaminen riippuu yleensä kolmesta asiasta, asiakkaasta, tulkkaukstilanteesta, sekä siitä onko tulkkiparia. Harvoin tulkit ovat saaneet itse päättää, milloin ovat pitäneet taukoja. Kun haastatteluissa puhuttiin taukojen järjestämisestä kaikki tulkit vastasivat jollain tapaan ”riippuu asiakkaasta”. Suu-

rin osa koki että asiakkaat ovat melko valveutuneita tulkin käytön suhteen ja asiakkaat huolehtivat itse tulkin riittävästä tauoista. Asiakkaiden kanssa on voinut vapaasti sopia, milloin pidetään taukoja ja jos tilanteessa on riittänyt yksi tulkki, on voitu sopia, että toinen tulkki on vapaalla. Toisaalta taas osa tulkeista kertoi asiakkaista, jotka vaativat tulkkien läsnäoloa jatkuvasti.

Tulkki J: Mutta riippuu todella paljon asiakkaasta. Yksi asiakas voi olla todella joustava ja voidaan sopia tauoista helposti, mutta toinen asiakas ei sitten taas jousta yhtään. Pitää aina olla kummatkin, tai sitten, jos on kolme tulkkia, niin kaikki siinä mukana ihan jatkuvasti.

Tulkki F: Mutta jotkut kuurosokeat, että jos he varaa sen tulkin ja lähtee vaikka reissulle, tai vaikka (-)matkalle, ihan mitä vaan, niin he kyllä käyttää kaiken mitä tulkista vaan saa ja totta kai hekin sitten lepäilee.

Tulkit kokivat raskaiksi pitkäjaksoiset tulkkaukset, joissa tulkin on oltava koko ajan läsnä. Tulkkaukset tuntuivat raskailta niin henkisesti kuin fyysisesti ja tulkkien mielestä tauot olisivat auttaneet jaksamaan paremmin.

Kuurosokean asiakkaan aktiivisuustaso vaikuttaa tulkkien taukojen määrään. Jos asiakas on aktiivinen ja haluaa osallistua mahdollisimman paljon, silloin myös tulkkien on oltava mukana ja tauot saattavat jäädä vähäisiksi. Myös asiakkaan kommunikointimenetelmä ja muut tarpeet vaikuttavat tulkin taukojen tarpeeseen. Esimerkiksi jos asiakas pystyy kuuntelemaan seminaaria FM-laitteella ilman tulkkausta, kuormittaa se tulkkia paljon vähemmän kuin taktiiliasiakas, joka vaatii jatkuvaa viittomista. Taukoja ei tarvitse myöskään silloin niin paljon, jos asiakkaalla on avustaja tai läheisiä mukana.

Tulkki D: Koska mä oon kokenut, että jos on niin ideaalitalanne kuin mullakin on joskus ollut, että olen puhtaasti tulkkina kuurosokealle asiakkaalle, ja jos siellä on vaikka joku henkilökohtainen avustaja tai ohjaaja mukana, niin silloinhan mä saan jo ikään kuin helpata ruokailut ja vessakäynnit ja osittain myös sen opastuksen. (--) Niin sellaset on tosi paljon keventäny päivää.

6.1.2 Tauot tulkkaustilanteen mukaan

Tauottaminen riippuu myös tulkkaustilanteesta. Useimmat tulkit vertasivat konferenssi- ja kokoustyyppisiä tulkkauksia vapaa-ajan tulkkaukseen. Konferenssi- ja kokoustyyppisissä tulkkauksissa ohjelmat ovat tiiviimpiä, jolloin tauottaminen saattaa olla hankalaa. Tämäntyyppisissä tilanteissa ruoka- ja muut tauot ovat hetkiä, jolloin asiakkaat haluavat keskustella muiden osallistujien kanssa, eivätkä asiakkaan tauot ole tulkkille taukoa kuten kappaleessa 3.4 mainittiin. Aiemmin mainituissa tilanteissa tauot määräytyvät yleensä järjestäjän mukaan, vapaa-ajan rennoissa tulkkauksissa tulkillä on yleensä paremmat mahdollisuudet sopia tauoista asiakkaan kanssa. Kuitenkaan sopiminen ei ole aina mahdollista edes vapaammissa tilanteissa.

Tulkki C: Sitten, jos on joku tällöinen reissutulkkaus, että ollaan jossain reissussa, niin ethän sä siitä voi lähteä... Jos sovitaan vaikka, että... No, ollaan vaikka jossain ulkomailla ja se koko päivä on sitä et mennään paikasta toiseen, niin kyllä sä sen seurueen mukana joudut joka tapauksessa olemaan. (--) Okei, voit sä vetäytyä vähän siihen sivummalle (--) silleen ehkä vähän passiivisessa roolissa, mut et sä voi täysin olla että: "No, mä lähen nyt tonne kioskille ostaan jäätelöä, heippa".

Usein pitkäjaksoisten tulkkausten ohjelma saattaa olla sellainen, ettei olla majoi- tuspaikan välittömässä yhteydessä, joten tulkin ei ole mahdollista lähteä tauolle kesken päivää, kuten Tulkki C:n esimerkissä. Vapaa-ajan ulkomaanmatka ei ole välttämättä aiheeltaan vaativa, mutta se saattaa vaatia enemmän kuvailua. Varsinkin Tulkki J mainitsi että "rento kaupungilla kävely" kuormittaa kuvailutulkkia, koska uudessa kohteessa kaikki on uutta ja vaatii paljon kuvailua. Vastaavia tuloksia esiintyi myös opinnäytetyössä "Joustavuus on kaiken a ja o" (Leppänen. 2013, 30). Näiden tutkimusten pohjalta voidaan todeta että työskentely uudessa kohteessa ulkomailla kuormittaa kuurosokealle tulkkaavaa tulkkia kuvailun osalta.

6.1.3 Tulkkipari tauottajana

Viimeisenä tauotuksen määrittävänä tekijänä mainittiin paritulkkkaus. Tulkatessa kuurosokeille tehdään töitä useimmiten tulkkiparin kanssa. Haastateltavat mainitsivat että tulkkipari onkin yleensä pitkäjaksoisissa tulkkausissa ainut joustomahdollisuus. Suurimmaksi osaksi haastateltavat kokivat että paritulkkkaus on auttanut jaksamaan paremmin. Paritulkkkaus voidaan järjestää esimerkiksi niin, että toinen tulkeista aloittaa tulkkauksen aamiaisella ja toinen tulkki voi ruokailla rauhassa. Päivällä roolit vaihtuvat ja aamulla aloittanut tulkki voi lopettaa työskentelynsä aikaisemmin. Vuorottelun lisäksi tulkkipari mahdollistaa pieniä hengähdystaukoja pitkin päivää. Osa haastateltavista mainitsi myös tilanteet, joissa on ollut paikalla kolme tulkkia. Kolmen tulkin työryhmässä työaikalain mukaisten taukoaikojen järjesteleminen on helpompaa.

Tulkki K: Jos on ollut vaan kaksi tulkkia, niin kyllä siinä on sitten on huomannut siinä illalla, kun on ollut ohjelmaa ja sosiaalista kanssakäymistä, niin kyllä illalla se kuvailu ja kaikki jää asiakkaalle tosi vähäiseksi. Kolmas tulkki on ollut tosi hyvä, että sitten ollaan tehty niin että on saanu ne kokouksen kahvitauot ja ruokatauot ja sitten kun se kokous on päättynyt, niin on saanut sen ajan itselle.

Tilanteissa joissa on kaksi tulkkia, useimmat haastateltavat mainitsivat, että ruokaillessa olisi hyvä, jos tauolla oleva tulkki istuisi eri pöydässä kuin asiakas. Tulkit kokivat, että istuessa samassa pöydässä, seuraa tulkkausta ja tilannetta kuitenkin, jolloin tauko ei ole oikea tauko, vaan toimitaan tukitulkkina. Vaikka monet tulkit mainitsivat tällaisen käytännön hyväksi, kaikki eivät kokeneet sitä tarpeelliseksi.

Tulkki G: Mutta sitte, jos on se tulkkipari siinä, ni kyllä sitte on, että en mä nää sitä, että tulkkipari menee sitten vaikka toiseen pöytään syömään, että se niinku asiaa muuttas. Että ei oo ikinä sillain toimittu.

Yleisesti tulkkipari koettiin positiiviseksi voimavaraksi, mutta toisinaan tulkkipari saatetaan kokea myös kuormittavaksi tekijäksi. Kuormittavuuden syitä käsitellään luvussa 6.2.3.

6.2 Pitkäjaksoisen tulkkauksen kuormittavuus

Pitkäjaksoiset tulkkaukset koettiin usein kuormittavammaksi kuin lyhyet tulkkaukset. Kuormittavuuteen vaikuttavat yleisesti asiakas, tulkkaustilanteen haastavuus sekä työyhteisö tulkkauksella. Koska kuormittavuuteen vaikuttaa monta tekijää, osa haastateltavista totesi, että joskus esimerkiksi aiheeltaan erittäin haastava, tuntemattomalle asiakkaalle tulkattava lyhyt tulkkaus saattaa olla kuormittavampi kuin vapaa-ajan pitkäjaksoinen tulkkaus tutulle asiakkaalle. Aineistosta nousseet kuormittavuustekijät voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen, fyysiseen, psyykkiseen sekä sosiaaliseen.

6.2.1 Fyysinen kuormitus

Haastateltavat kokivat, että fyysiseen kuormittavuuteen vaikuttaa eniten asiakas. Opastusta vaativien kuurosokeiden kanssa fyysiseen kuormittavuuteen vaikuttaa se, ettei asiakasta voi jättää lähes missään tilanteessa yksin.

Tulkki J: Ja kun asiakkaasta ei voi oikeen irrottaa otetta hetkeksiäkään, kun muuten asiakas on heti hämillään, että missä tulkki on. Välillä haluaisi edes hetkeksi irottaa otettaan, mutta aina se ei vaan ole mahdollista. On vaan koko ajan pakko olla kontaktissa.

Tulkki K: Oikeesti se, kun sä oot ihan koko ajan ja melkeen syötkin siinä kosketuskontaktissa. Jollain tavalla siinä on ihan jatkuvasti kontaktissa.

Asiakkaan kommunikointimenetelmä vaikuttaa tulkin fyysiseen kuormittavuuteen. Esimerkiksi kirjoitustulkin ei tarvitse konferenssitulkkauksessa istua asiakkaan vieressä, vaan saattaa sijoittua lähemmäs puhujaa. Tällöin tulkin ei tarvitse olla koko ajan kosketuskontaktissa asiakkaaseen, mikä lievittää tulkin kuormitusta. Puheentoistoasiakkaan kanssa orientoituminen vaihtelee asiakkaan mukaan.

Tulkki A: Ei ole paljon ollut kuvailua eikä opastusta. Ja asiakkaat ovat olleet suhtkoht hyväkuntoisia, joten en ole kokenut ongelmaksi.

Tulkki B: Ergonomiset kysymykset täysin eri puheentoistoasiakkaalle ja kirjoitustulkkiasiakkaalle. Esim. kehon orientoituminen. Asiakkaan paikalla ei ole väliä (--). Puheentoisto riippuu asiakkaasta, kuuleeko hän ja onko huuliolla väliä. Jos huulio on tärkeä, niin silloin ollaan yleensä vastapäätä. Jos taas ääni on tärkeä, niin pakko olla asiakkaan lähellä ja että ääni kuuluu.

Haastatteluiden mukaan voidaan arvioida, että taktiiliasiakkaat koetaan fyysisesti kuormittavimmaksi pitkäjaksoisilla tulkkauksilla. Kaikki haastateltavat eivät ole tehneet tulkkauksia taktiiliasiakkaille, joten aineisto ei ole itsenäään vertailukelpoinen. Kuitenkin osa tulkeista, jotka eivät tee taktiilitulkkausta, vertasivat kuormitustaan taktiilitulkkaukseen, arvellen taktiiliasiakkaan olevan kuormittavampi kuin kirjoitustulkkaus. Pitkäjaksoisissa tulkkauksissa taktiilitulkkaus koettiin kuormittavaksi, koska siinä tarvitaan jatkuva kontakti asiakkaaseen. Tulkaessa asiakas pitää käsiään tulkin käsien päällä, joten tulkin käsille kohdistuu lisärasitusta, erityisesti jos asiakas alkaa väsyä niin, ettei jaksakaan itse kannatella käsiään. Lisäksi fyysiset kokoerot tulkin ja asiakkaan välillä korostuivat.

Tulkki C: Joillakin on raskaat kädet ja jotkut... Ja sitten vaikuttaa se, että onko pituuseroa, onko painoeroa miten paljon. Totta kai se vaikuttaa, että jos vaikka on pienehkömpi naishenkilö ja asiakkaana kaksi päätä pitempi mies, jolla on elopainoa puolet enemmän niin onhan totta kai sitten raskaampaa opastaa, jos on vaikka epävakaa maastoa tai semmosta.

Tulkki ei aina pysty vaikuttamaan fyysiseen ympäristöönsä eikä tulkkausasentoja voi välttämättä muuttaa. Esimerkiksi pitkällä junamatkalla taktiiliasiakkaan kanssa tulkki joutuu työskentelemään itselleen hankalassa asennossa. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan kanssa puolen vaihtaminen on voinut auttaa tai tulkkiparin kanssa vuorottelemisen. Vaikka tulkki ei aina kykene vaikuttamaan tulkkaustilanteeseen, tulisi ergonomiaan kiinnittää huomiota. Pitkäjaksoisessa tulkkauksessa ergonomiset ongelmat korostuvat verrattuna lyhytjaksoisiin tulkkauksiin. Lyhyissä tulkkaustilanteissa ergonomiset ongelmat eivät ehdi vaikuttaa niin, että tuntisi vielä kipuja. Pitkäjaksoisissa tulkkauksissa taas huonot asennot, kokoerot asiakkaan kanssa tai muuten huono tulkkausympäristö vaikuttavat tulkin jaksamiseen. Monet haastateltavista kokivat, että tulkkaustilanteessa on niin paljon asioita, joihin pitää keskittyä, ettei ergonomiaan tule kiinni-

tettyä tarpeeksi huomiota. Usein ergonomiaan kiinnittää huomiota vasta, kun siitä on syntynyt ongelmia.

Tulkki F: (--) Tosi huonosti, vaikka koulussakin on siihen opetettu. Että vasta kun rupeaa jostain sattumaan, ni sitten rupeaa pyörittelemään hartioita.

Haastateltavat kokivat että fyysinen läheisyys kuuluu työhön. he korostivat ettei kuurosokeille voi toimia tulkkina, jos fyysinen läheisyys on ongelma.

Tulkki C: Mä luulen, että niille, jotka erikoistuu kuurosokeisiin, kosketus ei ole ongelma. Koska sitten ne ihmiset, joille se kosketus on ongelma, niin ne ei siihen lähe, koska sitten just se ajatus siitä, että sul on käsipuolella tai sä opastat tai sä kuvailet tai jotain muuta niin...

Tulkki G: Ei sitä sillain ajattele. Siihen on niin tottunu, ni ei se läheisyys siinä kohtaan niin kuormita. Vaikka olis täysin taktiili viittoma-kielinen ja opastuksessa, niin ei se koskaan siinä kohtaan sillain häiritse. Se niinku kuuluu siihe.

6.2.2 Psykkinen kuormitus

Pitkäjaksoisissa tulkkauksissa psykkinesti kuormittavimmaksi tekijäksi määriteltiin tulkkauksen kokonaisvaltaisuus. Haastattelun teemoissa ei käsitelty psykkinistä kuormittavuutta, mutta osassa haastatteluissa kävi kuitenkin ilmi, että on henkisesti haastavaa olla koko ajan tietoinen ympäristöstään.

Tulkki J: Kun siinä täytyy olla ihan koko ajan skarppina, että mitä pitää kuvailla ja mitä kuuluu ja mitä ympärillä tapahtuu.

Tulkki H: (--) Ei se oikeestaan se tulkkaus, ei se tulkkaus vie niitä voimia, vaan se, että sä oot selkä suorana ja seurustelet ja otat kaiken huomioon, kun se on pitkäjaksonen.

Tulkki D: Mitä sä näet, mitä sä kuulet, kuurosokean kaikki kokemukset tulee ikään ku sun kautta. Se on niin kokonaisvaltaista, että se on varmaan se juttu, joka siinä rasittaa eniten.

Kuurosokeiden asiakkaiden kanssa tulkin tulee toimia asiakkaan silminä ja korvina. Asiakkaat, joilla on vielä jäljellä kuuloa tai näköä sen verran, että he pystyvät joko liikkumaan itsenäisemmin tai esimerkiksi kuuntelemaan luennot, koettiin vähemmän kuormittavaksi.

Tulkin työn ollessa asiakaspalvelutyötä, tulkki työskentelee asiakaslähtöisesti. Asiakkaiden tarpeet määräävät tulkin työskentelytavat ammattieettisen säännösten raameissa. Pitkäjaksoisessa tulkkauksessa tulkin tulee sopeutua asiakkaan käytökseen ja hän saattaa työskennellä pitkän aikaa itselleen vieraalla tavalla. Jos asiakkaan toimintatavat poikkeavat paljon tulkin omista tavoista, saattaa se kuormittaa psyykkisesti.

Tulkki H: Se asioiden sietäminen. Sun tulee sietää asioita. Ei lyhytjaksosella, kun on se yks juttu ja otat vastaan sen mitä tulee, mut pitkäjaksosella semmonen, pitää sietää vaikka asiakkaan hitautta. (--) Tai asiakkaan mielestä jänniä juttuja (--) tai ei niin hyviä tuoksuja. Se on vaikka viikon semmonen siedätyshoito. (--) Mutta siihen voimien laittoa, että nyt mä teen tän homman, palvelen asiakasta mahdollisimman hyvin, mitä hän tarvitsee.

Tapauksissa, joissa tulkin ja asiakkaan toimintatavat taas ovat hyvin lähellä toisiaan, toiminta ei aiheuta välttämättä psyykkistä kuormittavuutta. Osa haastateltavista kertoi myös, että väsyminen hankaloittaa tulkin sopeutumista toisenlaisiin toimintatapoihin. Toimintatavat saattavat erota myös tulkkiparin kanssa niin, että kummankin täytyy sopeutua toisen tapoihin.

Tulkki H: Ai että, kyllä se rupeaa tökkimään, kun on vähä väsy. Se niin ku, että kun ne kommunikointimenetelmät vaihtelee ja tälläisissä sopimistilanteissa, kun se homma vaan venyy ja paukkuu, niin loppu viikosta alkaa olemaan pinna kireellä, ni alkaa olemaan se hermo aikalaila. Ei tietenkään kukaan koskaan pulttaa, mutta alkaa olemaan omassa päässä semmonen tiekkö. Että ei oo totta.

6.2.3 Sosiaalinen kuormitus

Pitkäjaksoisen tulkkauksen aikana tulkki työskentelee useamman henkilön kanssa. Kuurosokean asiakkaan lisäksi työtilauksissa on yleensä mukana yksi

tai kaksi tulkkiparia, tilaisuuden järjestäjiä, kuulevia ja/tai muita tulkkia käyttäviä osallistujia. Tulkin työhön kuuluu näin ollen paljon sosiaalista kanssakäymistä.

Haastateltavat kokivat, että jatkuva sosiaalinen kanssakäyminen on joskus kuormittavaa. Tulkin työ on asiakaspalvelutyötä, kuten kappaleessa 4.2 mainittiin. Asiakaspalvelutyö koettiin psyykkisesti kuormittavaksi, mutta se voi olla kuormittavaa myös sosiaalisesti. Tulkkaus koetaan yleisesti sosiaalisesti työksi riippumatta siitä, onko kyseessä pitkäjaksoinen vai lyhytjaksoinen tulkkaus. Tulkki on näissä vuorovaikutustilanteissa aina ammattiroolissaan, joka vaikuttaa osittain kuormittavuuteen.

Tulkki F: Mutta se on just se, kun on se asiakaspalvelurooli, ni pitää muistaa, ettei oo ihan sellanen kun olis normaalisti. Että pitää pitää itteään kontrollissa ja muistaa hymyillä ja olla sellanen että. Kyllähän se väsyttää, ihan se hymyilykin, jos kaheksan tuntia päivässä monta päivää hymyilee, ni voi olla, että tarvii saada poskilihakset rentoutettua.

Tulkki I: Mä oon ylipäättänsä ehkä huomannu sen, että tässä työssä, ei edes sillä pitkäjaksoisella tulkkauksella, vaan ylipäättänsä saa aika yliannostuksen sellasia sosiaalisia suhteita. Ainakin mua se väsyttää aika paljon. Se vaan poikkeaa sillä tavalla, että niistä saa ite niin vähän. Koska ei ne ole sun sosiaalisia suhteita, vaan ne on ammatillisia suhteita.

Useimmat tulkit kokivat sosiaalisuuden kuitenkin positiiviseksi asiaksi. Monet vastasivat olevansa muutenkin sosiaalisia ihmisiä, joten sitä ei koettu kuormittavaksi vaan ajateltiin, että se on enemmän persoonakysymys. Pitkäjaksoisen tulkkauksen aikana kuitenkin koettiin että väsyneenä sosiaalisuus on kuormittavampaa kuin lyhytjaksoisilla tulkkauksilla. Pitkäjaksoisen tulkkauksen aikana lepoajat jäävät usein liian lyhyiksi hyvään palautumiseen, joten monet kertoivat kaipaavansa omaa rauhaa tilauksen loppupuolella. Haastateltavat muistuttivat kuitenkin, että myös asiakkaat väsyvät, joten kaikille osapuolille tulee jossain vaiheessa pieniä vetäytymisiä, silloin kun ei ole aktiivista tulkausta. Tällaisissa kohdissa tauot ovat tärkeitä niin tulkkille kuin asiakkaallekin.

Haastateltavat kokivat ammattiroolin helpottavan työskentelyä sosiaalisissa tilanteissa. Vaikka itse ei välttämättä henkilökohtaisesti aina jaksaisikaan, am-

mattirooli helpottaa jaksamista. Ammattiroolissa on opittu työskentelemään henkilöiden kanssa, joiden kanssa ei välttämättä vapaa-ajalla haluaisikaan olla tekemisissä. Haastateltavat korostivat, ettei kaikkien ihmisten kanssa tule aina toimeen, vaikei mitään selkeää erimielisyyttä olisikaan. Pitkäjakoisten tulkkausten aikana tulkit työskentelevät pitkään samassa työryhmässä, joten jos ryhmässä on henkilöitä, joiden kanssa ei tule toimeen, aiheuttaa se kuormittavuutta kaikille osapuolille.

Tulkki B: Jos huono tulkkipari tai huono asiakas, jonka kanssa ei tule toimeen. Kaikkein kamalinta on, jos tulkkiparin kanssa ei suju. Jos ei vaan suju, niin on kamalaa olla samassa paikassa, ku ei pääse karkuun. (--) Jos on hyvä tulkkipari ja kaikki sujuu, niin se vaan helpottaa tilannetta. Mutta jos tulkkipari on huono, niin se vaan stressaa koko tilannetta ja lisää työtä.

Haastatteluissa korostettiin myös sitä, että vaikka tulkki ei aina tulisikaan kaikkien kanssa toimeen, sen ei tulisi koskaan näkyä asiakkaalle.

Tulkki D: Ei mulle sellasta ole tullu koskaan, että mulla pimahtais sen takia, että ei enää yhtää sosiaalista kontaktia. Koska mun mielestä se on äärimmäisen tärkeätä, että oon mä mitä mieltä tahansa, niin se ei välity mun asiakkaalle. Ehkä se eittämättä jossain vaiheessa välittyy väkisinki, jos ollaan vaikka kuukausi jossain ja sitten, ku rupee itse kukin väsymään.

Tulkki H: Ja kyllä noilla aktiivisilla kuurosokeilla tuolla ulkomailla liikkuessa, niin näyttäisi olevan sellanen vakkariirinki. (--) Koska onhan se asiakkaallekin hirveen ikävää jos täytyy jännittää sitä, että jos on kiree tai omituinen tunnelma.

Aineistosta voidaan todeta, että ihmisten väliset suhteet korostuvat pitkäjaksosissa tulkkauksissa. Siinä missä tulkki on tiiviisti asiakkaan kanssa, myös asiakas on tiiviisti tulkin tai tulkkien kanssa. Oletettavasti henkilöiden väliset suhteet vaikuttavat myös asiakkaan jaksamiseen ja osa haastateltavista ajattelikin, että siitä syystä asiakkaat yleensä toivovat tuttuja tulkkeja pitkäjaksosille tulkkauksille. Tulkkitoiveen toteutumisen tärkeys korostui myös tutkimuksessa ”Joustavuus on kaiken a ja o” (Leppänen, 2013, 24).

Asiakkaan ja tulkin välisten henkilökemioiden korostumisen lisäksi myös tulkkiparien väliset suhteet korostuvat. Tulkki ei voi toivoa tiettyä tulkkiparia itselleen, eli pariksi voi tulla täysin tuntematon tai sellainen, jonka kanssa kemiat eivät oikein toimi. Kirsi-Marja Mäen (henkilökohtainen tiedonanto 7.3.2016) mukaan tulkkifirmoilla on erilaisia käytäntöjä toimia pitkäjaksoisissa tulkkausissa. Jos tulkkiparit ovat eri firmoista, joissa on huomattavasti erilaiset tavat toimia, vaaditaan tulkeilta mukautumista ja joustavuutta, jotta yhteistyö sujuisi mahdollisimman helposti. Aina mukautuminen ei kuitenkaan suju helposti, vaan tulkki saattaa joutua pinnistelemaan yhteistyön sujumisen takia, jolloin yhteistyö on kuormittavaa.

Tulkki I: Vaatii joustavuutta kaikilta. Että kun voi olla vaikka parina sellasen tulkin kanssa, jota ei tunne tai ei oo aikasemmin tavannu. Että kuinka pystyy mukautumaan niihin uusiin tuttavuuksiin.

Tulkki C: (--) Tulkkipari jonka kanssa ei olla koskaan tehty aiemmin, ei ole koskaan nähtykään toisiamme ja tehdään töitä. Niin kyllä se toimii hyvin, mutta sitten sitä onkin niin, että: "Aa, se tekeekin asiat näin, ja se ajattelee asioista vähän eritavalla kun mä." Ja siihen täytyy sopeutua siihen. Totta kai, jos aina ois joku tuttu pari, nii ei tarvis ehkä käyttää energiaa siihen tulkkien väliseen toimeen tulemiseen ja tunnusteluun.

Tulkki J: Mutta sitten taas, jos on sellasesta firmasta, ettei työtavat sovi ollenkaan yhteen, niin voi ollakin todella raskasta ja itsellekin tulee epävarma olo siitä miten nyt toimitaan. Sitten väsy nopeasti.

Tulkkipari koettiin, satunnaisista negatiivisista kokemuksista huolimatta, positiiviseksi voimavaraksi. Yhteistyön sujuessa, haastateltavat kokivat, että tulkkiparin avulla jaksaa paremmin. Parhaimmillaan tulkit kokivat, ettei yhteistyö kuluta energiaa lähes lainkaan, vaan tulkkausvuoron vaihdotkin saatetaan sopia pelkällä katseenvaihdolla. Kappaleen 6.1.3 mukaan tulkkipari saattaa mahdollistaa taukoja keskelle päivää. Tulkit kokivat, että pienenkin tauon jälkeen jaksaa paremmin myös sosiaalisissa tilanteissa.

Tulkkipareilta saadaan myös kollegiaalista tukea. Parin kanssa voidaan keskustella tulkkaustilanteista ja miettiä miten niitä pystyttäisiin mahdollisesti parantamaan. Hyvään pariin pystyy luottamaan tulkkaustilanteissa ja mahdollisista eri-

mielisyyksistä voidaan sopia. Tulkkiparin kanssa voidaan jakaa ajatuksia omana itsenään.

Tulkki K: (--) On se todella ihanaa nähdä sitten sen tulkkauksession jälkeen kahdestaan tai kolmistaan muiden tulkkien kanssa ja voidaan puida tai olla yhdessä itsenensä. On se tosi hienoa, että on se tulkkipari, että voidaan yhdessä käydä niitä asioita läpi.

Tulkki H: Mutta sitten on mahtavaa, että on se tuttu tulkkiporukka ja kaikki on saman ongelman äärellä. Että kaikki tukee toisiaan sillain. Sen on huomannu erityisesti kuurosokeitten tulkkauksessa, se on muuten jännä, verrattuna noihin normitulkkauksiin. Kuurosokeitten kanssa se tulkkipiiri on sellanen, erilailla tukee toisiaan. (--) Sitten ku ollaan siellä jossain, niin kyllä sitten enemmän käydään niitä asioita läpi ja se auttaa jaksamaan.

Lyhytjaksoisissa tulkkauksissa on yleistä, että jos tulkkauksen aikana ei ole tapahtunut mitään erikoista, tilannetta ei välttämättä käydä yhdessä parin kanssa läpi. Varsinkin asioimistulkkauksessa tulkit saattavat lähteä heti seuraavaan tilaukseen. Pitkäjaksoisessa tulkkauksessa majoittuminen tulkkiparin kanssa samaan paikkaan mahdollistaa tulkkien yhteistyön myös tulkkauksitilanteen ulkopuolella. Rinteen (2003, 54) tutkimuksen mukaan tulkin työssä raskainta on työn yksinäisyys. Haastatteluiden perusteella voidaan kuitenkin todeta, että jos pitkäjaksoinen tulkkaukset tehdään tulkkiparin tai -parien kanssa, työ ei ole yksinäistä.

6.3 Työstä palautuminen

Täydelliseen palautumiseen työstä niin psyykkisesti kuin fyysisestikin vaaditaan riittävästi lepoaikaa/unta, kuten luvussa 4.2 mainitaan. Haastateltavat kokivat, että pitkäjaksoisten tulkkauksien aikana täydellinen palautuminen on lähes mahdotonta. Yleisesti vuorokautinen lepoaika jää liian lyhyeksi. Liian vähäinen uni useampana yönä aiheuttaa tulkkille helposti stressiä, joka vaikeuttaa unensaantia entisestään. Kinnunen ja Mauno (2009, 43) toteavatkin kroonisen eli jatkuvan ylikuormituksen tunteen johtavan siihen, että, työntekijä pohtii jo etukäteen seuraavan päivän työtehtäviä. Lähes kaikki tulkit kokivat tarvitsevänsä omaa aikaa pitkäjaksoissa työtilauksissa, jotta pystyisivät ehkäisemään levonpuutteesta johtuvaa stressiä.

Yhdeksi kuormitustekijäksi haastateltavat kokivat sen, että pitkäjaksoisissa tulkkausissa majoitutaan usein jossain muualla kuin kotona.

Tulkki D: Ehkä se, että kun on jossain muualla kun sun omassa kotona, ni se tietynlainen aivojen resetointi ja nollaus ei varmaan tapahdu ihan täydellisesti, koska sä et oo kotona. Tai ainakaan mulla se ei toimi. (--) Koska mulle ainakin se koti on ainakin se paikka, missä sit rentoudut oikeesti ja saat olla sinä, eikä kukaan häiritse. Okei se hotellihuone on ehkä se, jossa voi piereskellä ja kaivella nenää, että ehkä se on se, mutta ei se kuitenkaan oo koti.

Tulkki D:n tapaan monet haastateltavista kokivat palautumisen jäävän usein vajaaksi, jos työpäivän jälkeen ei pääse kotiin. Tulkki edustaa aina tulkkauspaikalla ammattiaan kuten luvussa 3.2 mainittiin, ja siksi hotelli- tai muu majoitus huone koetaan lähes ainoaksi paikaksi, jossa tulkki voi rentoutua ja olla oma itsensä. Pitkäjaksoisella tulkkausella tauot ja vuorokausilevot saattavat jäädä lyhyiksi, joten monet haastateltavista halusivat majoittua omassa huoneessaan. Joskus tulkkiparit sijoitetaan samaan huoneeseen esimerkiksi sen perusteella, että he ovat samasta yrityksestä. Tällainen järjestely sopi monille haastateltavista, mutta he korostivat kuitenkin, että palautuminen on helpompaa, jos saa olla yksin omassa rauhassaan.

Tulkki K: Sen takia mä olen jo vuosia sitten kieltäytynyt jakamaan huonetta, koska se on vaan, jos ei ole just sitä bestistä, niin ei jaks edes avata telkkaria tai radiota, mutta jos siinä pitää vielä ottaa huomioon toinen ja sen rytmi, ja että milloin voi käydä suihkussa, ettei häiritse toisen unta. Että kun se oma aika jää niin minimiin, ni silloin haluaa kyllä maksimoida sen.

Tulkki E: Ja sitten nukkuminen on mulle aika vaikeeta. Jos on samassa paikassa paljon ihmisiä, niin mun on aika vaikea saada unta.

Tulkki C: Tauko on ehkä se hetki kun ei tarvii olla kontaktissa kenenkään kanssa, ellei ite halua. Joillekin tauko voi olla se että mennää rupattelemaan, mutta mulle se tauko on sitä et mä korkeintaan kommunikoin television tai miesystävän kans.

Työjaksojen välillä työntekijällä tulee olla tarpeeksi aikaa levolle, jotta palautumisprosessi voi käynnistyä. Palautumisprosessi on tärkeä, jotta työntekijä voi

palautua tilaan, jossa hän oli ennen työkuormitusta tai stressiä. (Kinnunen ja Mauno 2009, 8.) Palautuminen on tärkeää työpäivän jälkeen tulkkauksipaikalla, sekä pitkäjäksoisen tulkkauksen jälkeen. Suurin osa tulkeista mainitsi ottavansa vapaata pitkäjäksoisen tulkkauksen jälkeen mahdollistaakseen tarvittavan palautumisen. Useat tulkkauksfirmat tarjoavat automaattisesti tulkeilleen mahdollisuutta vapaaseen pitkäjäksoisen tulkkauksen jälkeen tai tulkeilla on mahdollisuus itse järjestää vapaa-aikaa. Palautumisajan tarpeeseen vaikuttavat tulkkauksilaisuuden pituus sekä haasteellisuus.

Tulkki F: Kyllä mä oon ihan pyytäny pomolta arkivapaita tai laittanu kalentereita kiinni. Ja yleensä sanoo pomokin, että voisitko sä vähän, että kun pitäis vähän palautuakkin, jos ei ite oo huomannu.

Tulkki I: Joo tuntuuhan se, jos on ollu pitkään lyhyillä yönillä. (--) Voi olla, että itte tehny hirveesti töitä, ni kyllä sitä tarvii sitte, sitä lepoa. Enemmän sitä palautumista, että en mä yleensä sitte, pitää olla vähintään yks päivä sitä omaa-aikaa, että saa nukkua miten tykkää ja olla kotona

7 TYÖNKUVA JA AMMATTIROOLI PITKÄJAKSOISESSA TULKKAUKSESSA

7.1 Tulkin työnkuva

Luvun 3.3 mukaan tulkin työnkuvaan kuuluvat kielellisen ja kulttuurillisen informaation välittämisen kieleltä toiselle sekä kuvailun ja opastuksen. Aineiston pohjalta voidaan todeta, ettei pitkäjaksoinen tulkkaus vaikuta oleellisesti tulkin työnkuvaan. Haastateltavat kokivat, että heidän työnsä on juuri informaation välittämistä, kuvailua ja opastusta, aivan kuten lyhyilläkin tulkkauksilla. Pitkäjaksoisissa tulkkauksissa tulkilta kuitenkin vaaditaan usein joustavuutta ja tilan-netajua enemmän kuin lyhyissä tulkkauksissa. Tulkin tulee myös valmistautua pitkäjaksoiseen tulkkaukseen hyvissä ajoin.

Pitkäjaksoiset tulkkaukset eroavat yleensä lyhyistä tulkkauksista siinä, että tulkkaukseen mahtuu paljon erilaisia tilanteita. Lyhyisiin tulkkauksiin tulkki tilataan yleensä mukaan hoitamaan yhtä tai muutamaa asiaa esimerkiksi lääkärillä käyntiä, jonka jälkeen asiakas ja tulkki jatkavat omille teilleen. Pitkäjaksoisessa tulkkauksessa asiakkaan kanssa ollaan yleensä aamusta iltaan ja tulkkauksen lisäksi päivään mahtuu esimerkiksi matkustamista, vapaata oleskelua ja ruokailua. Jotta kaikki tilanteet sujuisivat hyvin, tulkilta vaaditaan joustavuutta ja tilan-netajua.

Tulkki F: Mutta mä oon käyttäny kyllä maalaisjärkeä siinä, että jos on vaikka joku tosi painava kassi ollu ja yritetään mennä junaan niin kyllä mä voin nostaa sitä kassia sinne junaan kohti. Voin auttaa joskus kassien kanssa, että sellasta maalaisjärkeä.

Tulkki K: Se on ehkä kuurosokeiden kanssa se, että maalaisjärkeä. Ei siellä vaan voi olla, että mä oon vaan tulkki, että kaada itse kahvit kuppiis vaikka se meneeki kaikki tosta ohi, tiekkö sellasta järjetöntä. Ehkä sinne ajautuu myös sellasia ihmisiä, jotka käyttää sitä maalaisjärkeä. (--) Tilan-netaju, se on se pointti siinä.

Tulkki H: On se niin iskostunut, että on tulkki. (--) Jossain on hyvinkin tarkkana, että en hae mitään, mutta sitten tuolla voidaan, että yhdessä tehdään mikä on kaikkein parasta. Että sillain joustavammin.

Pitkäjaksoisten tulkkausten aikana tulkki työskentelee usein työyhteisössä, johon kuuluu monia henkilöitä, kuten luvussa 4.2 mainittiin. Tulkki on siis vuorovaikutuksessa usein muidenkin henkilöiden kanssa kuin pelkästään asiakkaansa kanssa. Tulkkaus on aina tärkeintä, mutta tilanteissa joissa ei ole juuri sillä hetkellä tulkkausta tai ei tarvita tulkkiparia, tulkit voivat omalla käyttäytymisellään vaikuttaa tilanteen sosiaaliseen sujuvuuteen.

Tulkki C: Niin kyllä siinä tulkin persoonalla on valtava merkitys, miten sujuvaksi sen tilanteen haluaa luoda. (--) Totta kai se tulkki, joka oli vastuuvuorossa tulkkauksen suhteen, tulkkasi mitä muut puhu, mutta se tulkki, joka oli vapaavuorossa, pystyi juttelemaan muiden matkalaisten kanssa. (--) Se on vaan mun mielestä tosi kököä, että jos ollaan kymmenen päivää yhdessä ja käyttäydytään kun robotit.

Tulkin luonteva käyttäytyminen mahdollistaa asiakkaan osallistumisen. Tulkin käyttäytyessä luotaan pois työntävästi, eivät muut osallistujat välttämättä halua ottaa kontaktia asiakkaaseen.

Tulkki C: Ei siinä ainakaan asiakas missään vaiheessa pääse siihen porukkaan sulautumaan yhdeksi jäseneksi, jos tulkki on se rajoittava tekijä.

Joustavuus ja maalaisjärki koetaan tarpeelliseksi pitkäjaksoisessa tulkkauksessa. Tulkit sitoutuvat kuitenkin noudattamaan Asioimistulkin ammattisäännöstöä (LIITE 1), ja tulkin täytyy aina arvioida käyttäytymistään, ettei rajoja kuitenkaan ylitetä.

Tulkki K: Siellä on vaara ne rajan ylitykset, että kun siellä varmasti joustaa, mutta että ei mennä niille harmaille alueille ja sun pitää miettiä, että miten sä suhtaudut näihin asioihin mitä sä teet nyt tässä. (--) Siellä tulee enemmän niitä, että pitää miettiä onko tiukat rajat vai joustavammat.

7.2 Asiakassuhde

Pitkäjaksoisesti saman asiakkaan kanssa työskentely saatetaan kokea sosiaalisesti kuormittavaksi, jos henkilökemiat eivät sovi yhteen, kuten luvussa 6.2.3

todettiin. Saman asiakkaan kanssa työskentelyllä voi olla myös positiivisia vaikutuksia tulkkaukseen.

Pitkäjaksoisten tulkkausten aikana tulkki oppii tuntemaan asiakkaansa hyvin. Elämä käsillä (Hynynen ym. 2010, 132) kirjassa mainitaan asioimistulkkauksen haastavuudeksi se, ettei asiakkaaseen ehditä tutustua tulkkauksen lyhyen keston takia. Kuten luvussa 2 ja 3 mainittiin, kuurosokeiden käyttämät kommunikointimenetelmät ja tulkkaustarpeet saattavat vaihdella hyvin laajasti. Tämä vaikeuttaa tulkin työtä siinä mielessä, ettei ole vain yhtä oikeaa tapaa toimia kuurosokean asiakkaan kanssa. Tästä syystä olisikin hyvä, että tulkki tuntisi asiakkaan, jotta tulkkaus olisi mahdollisimman sujuvaa ja hyvälaatuista. Usein kuurosokeilla asiakkailla onkin käytössä tulkkirinki, mutta toisinaan tulkkiksi saattaa mennä asiakkaalle, joka on ennestään tuntematon. Vaikka asiakas olisikin tuntematon, haastateltavat kokivat että asiakkaan toiveet ja tarpeet oppii tuntemaan pitkäjaksoisessa tulkkauksessa jo muutaman päivän jälkeen, asiakkaan toiveet ja tarpeet oppii tuntemaan.

Tulkki B: Sitä oppii ruveta ennakoimaan sitä tilannetta loppupuolella. Vaikka olisikin uus asiakas, nii rupee vaan oppimaan niitä toimintatapoja.

Kuurosokeille tulkatessa tulkki toimii usein asiakkaan silminä sekä korvina, mutta kaiken informaation välittäminen, jonka kuuleva ja näkevä henkilö tilanteesta saisi, ei ole koskaan ajallisesti mahdollista tulkin välityksellä. Ajan rajallisuuden takia tulkin on siis priorisoitava asioita, jotka esimerkiksi kuvailee asiakkaalle, jotta asiakas saisi mahdollisimman paljon informaatiota. (Kirsi-Marja Mäki, henkilökohtainen tiedonanto 7.3.2016.) Tutustuttuaan asiakkaan toiveisiin, tulkki voi säästää omia voimavarojaan, samalla kun asiakkaalle tulkataan sellaisia asioita, jotka asiakasta kiinnostavat.

Tulkki B: Vaikuttaa tulkkaukseen niin, että oppii ei-kielellisiä tulkkausmuotoja, esim. millaisesta kuvailusta tykkää, millain kulkee opastuksessa. Esim. kuvailussa, jos mennään junassa, niin tietää mitä tietoa asiakas kaipaa, että vaikka säätilasta tai rakennustöistä? Ettei jokasta puuta tartte lähteä kuvailemaan. (--) Myöskin ettei kuluta omaa energiaa turhaan. (--) Kitussa esim. tietää millon kan-

nattaa kirjottaa kuinka paljon, että esim. Iltapäivällä ei jaksakaan lukea niin paljon, niin turha kuluttaa omia energioitaan.

Asiakkaaseen tutustuminen mahdollistaa usein myös vapaamman olemisen hänen kanssaan. Tulkit kokivat, että pitkäjaksoisissa tulkkauksissa tulkki voi halutessaan antaa itsestään ja omasta persoonastaan enemmän, kuin lyhyissä tulkkauksissa vieraamman asiakkaan kanssa.

Tulkki I: Kyllähän sellasessa pitkäjaksoisessa ja tutussa ammatillisessa suhteessa tulkkikin voi olla paljon vapaammin. Totta kai riippuu siitä asiakkaasta, jos asiakas on silleen myötämielinen, että tulkki käyttää omaa persoonaansa. Hirmu vähän on sellasia että etä vaatisi olemaan "koneena". Ei pitkäjaksoisessa kuurosokeille pysty olemaan pelkästään koneena.

Tulkki K: (--) Se keskinäinen oleminen voi olla vapaampaa ja henkilökohtaisia asioita voidaan jakaa, asiakaskin saattaa kertoa perheasioitaan ja totta kai mekin kerrotaan, että en mä näe mitään syytä miksen vois kertoa mitä mun lapselle kuuluu.

Vapaammasta käyttäytymisestä huolimatta haastateltavat korostivat, ettei asiakassuhteiden tulisi kuitenkaan edetä ystävyysuhteeksi. Tutustuminen ja asiakassuhteen syventyminen koetaan hyväksi, mutta ystävyysuhteeksi muuttuessa tulkin eettisten sääntöjen rajat saattavat hämärtyä liikaa.

Tulkki I: Monet asiakkaista on tosi mukavia ja tulee sellanen kaveruus-fiilis, (--) mutta kyllä siinä sellasessa liiallisessa tuttuudessa on se riski, että sitten, kun tarvisi ollakin se tulkki, niin siinä voi olla aika vaikea erottautua ja ottaakin sitten sellanen etäisyys.

Tulkki A: Mä pidän mielummin etäisyyttä asiakkaisiin, enkä halua ystäväystyä, koska jos niin tapahtuu, niin on vaikea pysyttäytyä tulkkinä ja ammattilaisena.

Tulkki K: Kun totta kai asiakkaatkin rupeaa sitte ajattelemaan että enpä tilaakaan tulkkia niin pitkäksi ajaksi, kun tähän hoituu tässä samalla ja plus tulkki on ihan tosi ristiriitaisessa tilanteessa kun tottakaihan sä siinä tilanteessa tulkkaat, kun et sä muutakaan voi. Mutta sit sä et kuitenkaan oo töissä, etkä työroolissa, etkä siinä vastuussa. Ni et sä kerta kaikkiaan vaan voi.

Haastateltavat kokivat, ettei asiakassuhteen ja ystävyysuhteen sekoittuminen ole aina edes mahdollista. Tilanteisiin ja rooleihin vaikuttaa aina se, ettei tulkki olisi siinä tilanteessa, ellei hän ei olisi töissä.

Tulkki D: Mä en ehkä puhuisi ystävyystymisestä. Tutustumisesta ehdottomasti. Varmasti, jos ollaan vaikka viikko ihmisten kanssa samassa paikassa tekemisissä, niin kyllä siinä varmasti väkisinkin tutustuu. Tai nimen omaa niin päin, että minä tutustun näihin ihmisiin, mutta he ei tutustu minuun.

Tulkki K: Ei ystävä, ei voi sanoa että asiakas, no ehkä kaveri, mutta ei sitäkään. On se aina asiakas, kun en mä olisi siinä tilanteessa, jos mä en olisi tulkkina, että se on aina mun asiakas ja mulle maksetaan siitä palkkaa.

7.3 Ammattirooli

Pitkäjaksoisen tulkkauksen ei koeta vaikuttavan oleellisesti ammattirooliin, kuten ei myöskään työnkuvaan. Aineistosta voidaan todeta, että tulkit ovat itse tietoisia roolistaan tulkkina ja siitä millaisia vaikutuksia sillä olisi, jos työnkuvasta tai roolista poikkeaa liikaa, kuten aiemmassa kappaleessa todetaan. Tulkin rooli on usein selkeä myös asiakkaille. Asiakkaat, jotka käyttävät tulkkia aktiivisesti ja tilaavat tulkin pitkäjaksoisille tulkkauksille, ovat usein hyvin tietoisia tulkin roolista sekä siitä, mitkä asiat kuuluvat tulkin työhön ja mitkä eivät.

Pitkäjaksoiset tulkkaukset ovat usein kuurosokeille järjestettäviä tapahtumia, kuten Suomen Kuurosokeat ry:n järjestämiä leirejä tai kokouksia. Haastateltavat kokivat, että tällaisissa tilaisuuksissa tulkin rooli on selkeä ja tulkit otetaan muutenkin hyvin huomioon, esimerkiksi tauotuksista huolehditaan jo järjestäjän puolesta.

Tulkki D: Sitten tietty kuurosokeat aika useasti liikkuu laumoissa ja sitten heidän tapahtumat voi olla just heille kohdennettuja, ja selasissahan ei missään tapauksessa tuu tällaista epäselvyyttä, koska kaikki on jotenkin ikään kun tietosia sellasista jutuista.

Tulkki G: Jos on reissuja, leirit yms, ni ne on heijän omia tapahtumia, sillen se on selvä. Mut jos lähet ulkomaille tai jotain ni ei se oo

selvä, ihan lentokoneesta lähtien. Että haluaako sun isäs syyä tai peittoa tai. Toiset on tavallaan tietäväisempiä.

Tulkki G:n tavoin monet haastateltavista nostivat esille, että varsinkin ulkomailla tulkin rooli voi olla epäselvä. Kaikissa maissa ei ole ollenkaan tulkkauspalvelua, eikä siitäkään syystä tulkin käyttö ole tuttua. Myös tilanteissa, joissa tulkin asiakas on ainut tulkkia käyttävä osallistuja, voi tulkin rooli olla epäselvä muille osallistujille. Suurin osa tulkeista vastasikin käyttävänsä tulkkikylttiä lähes jatkuvasti. Tulkkikyltin käyttöä pidettiin tärkeänä myös Kalelan (2010, 56) teoksessa Etiikka tulkkauksilanteessa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Teoksessa viittomakieliset asiakkaat olivat korostaneet tulkkikyltin käyttöä, mutta aineistosta voidaan todeta kyltin olevan tärkeä myös kuurosokeiden asiakkaiden kanssa.

Tulkki K: Mut siks mä käytän kyllä ihan aina sitä lätkää, että ihmiset näkis.

Tulkki B: Ja jos sä käytät sitä tulkkikylttiä, ni kaikki kyllä tunnistaa, eikä loppukokouksesta edes tarvii kylttiä. (--) Vaikka kyltti oliski, niin ei kaikki osaa etsiä sitä.

Pitkäjaksoiset tulkkaukset sijaitsevat yleensä kaukana tulkin kotipaikasta, joten tulkkauksen loppumisen jälkeen, tulkki viettää vapaa-aikansa samassa paikassa kuin asiakas sekä mahdolliset muut osallistujat. Haastateltavat kokivat ammattiroolin vaikuttavan heidän käyttäytymiseensä myös vapaa-ajalla. Kuten Mäki (Kirsi-Marja Mäki, henkilökohtainen tiedonanto 10.11.2015) luvussa 3.3 muistutti, tulkki edustaa aina käyttäytymisellään tulkkauksipaikalla itseään ammattilaisena, mahdollisena yrittäjänä tai yritystä, jossa työskentelee. Asioimistulkin ammattisäännösten (LIITE 1) kohdat 9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla sekä 11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla, velvoittavat tulkkia käyttäytymään ammattiroolinsa mukaisesti. Näistä syistä tulkit kokivatkin, että heidän tulee käyttäytyä ammattiroolinsa tapaan asiallisesti tulkkauksipaikalla, vaikka eivät sillä hetkellä tulkkaisikaan.

Tulkki H: Olet sä sillain edustajana siellä, että niin kauan kun muut näkevät sut, niin sillon sä edustat sitä sun tulkkitahoa, mutta sitten ku sä olet ihan yksin, niin sillon sä voit päästää sen roolin pois. Sel-lasen edustusroolin.

Tulkki C: Mähän edustan itseäni ja firmaani koko ajan, kun mä olen jossain tilassa, olin mä sitten tauolla tai en, niin mut liitetään siihen tiettyyn firmaan ja tiettyyn rooliin. Että ei ihan änkyräkännejä kannata alkaa siellä tauollakaan ruveta kiskomaan

Haastateltavat kertoivatkin yleensä poistuvansa vapaa-ajallaan muiden osallistujien läheisyydestä. Kuten Tulkki H mainitsi, niin tulkki on aina tulkki, niin kauan kun hänet nähdään. Olemalla vapaa-ajalla omassa hotellihuoneessaan/majoituspaikassaan, tai poistumalla tulkkauspaikalta, tulkki voi hetkellisesti poistua tulkin roolistaan. Pitkäjaksoisessa tulkkauksessa tulkin tulee kuitenkin olla koko ajan valmiudessa sen varalta, että aikataulut muuttuvat tai jos sattuu onnettomuus ja pitää lähteä esimerkiksi sairaalaan. Näin kokonaan tulkin roolista poistuminen pitkäjaksoisessa tulkkauksessa ei ole mahdollista, eivätkä monet haastateltavista kokeneet sitä edes tarpeelliseksi.

8 JAKSAMISEN MOTIVAATIO PITKÄJAKSOISESSA TULKKAUKSESSA

8.1 Asennoituminen pitkäjaksoiseen työskentelyyn

Haastateltavat kokivat pitkäjaksoisuuden aiheuttavan kuormittavuutta kolmella eri osa-alueella, fyysisellä, psyykkisellä sekä sosiaalisella. Kuormitusta ei kuitenkaan haastatteluiden perusteella pidetä niin suurena, että se estäisi pitkäjaksoisten tulkkauksen tekemistä. Kuormituksen ajatellaan enemmänkin kuuluvan pitkäjaksoisuuteen ja haastateltavat kertoivat asennoituvansa jo etukäteen siihen, että päivät ovat pitkiä, eikä levolle välttämättä jää aikaa.

Tulkki saa aina itse päättää lähteekö pitkäjaksoiseen tulkkaukseen vai ei (Kirsi-Marja Mäki, henkilökohtainen tiedonanto 7.3.2016). Haastateltavat kertoivat jo tilauksen vastaanottamishetkellä valmistautuvansa siihen, ettei pitkäjaksoisten tulkkauksen aikana aina vaikuttamaan aikatauluihin.

Tulkki K: Mutta mä olen kyllä sitäkin mieltä, että sitten kun ottaa sen keikan vastaan, nii sen jos tietää, että niitä valitettavasti tulee sillon tällön, että kyllä sen tulkinkin tulee tietää, ettei siellä saa sitten aina sitä riittävää lepoa.

Tulkki D: Mä koen, niin ku sanoin, kun on pitkäjaksonen tilaus tulossa, ni jotenki sä tiedät sen ja orientoidut valmiiksi, että okei, paukutetaan seuraavat viis päivää pitkää päivää ja tauot on sitte kun ne on.

Haastateltavat kokivat, että pitkäjaksoisen tulkkauksen keston määrittely ja tiedostaminen auttaa jaksamaan. He kertoivat, että kestolla ei ole niinkään väliä, vaan sillä, että keston tietää ennakkoon ja osaa jakaa voimavaroja tietylle ajalle.

Tulkki D: (--) Mutta mä uskon myös siihen, että kun sulla on se määritetty aika, niin jotenkin valmistaa itensä siihen, että on se sitten se kymmenen päivää tai on se sitte kaks päivää (--), ni siinä kohtaa kun se kymmenen tai seittämän tai kaks päivää on ohi, niin sul on sellanen olo, että mä en olis jaksanu enää sekuntiakaan. Mutta ehkä sitä mitottaa jotenki, sitten ku tietää miten kauan joku tapahtuma kestää.

Asennoituminen työhön ja työntekoon koettiin aineiston perusteella voimavaraksi, jonka avulla jaksaa vaikka ei olisikaan riittävästi taukoja tai tulkkaukset olisivat sosiaalisesti kuormittavaa. Tulkit kokivat pystyvänsä työskentelemään ammattiroolissaan tarvittavan pitkään, erottaen henkilökohtaisen roolinsa tilanteesta, niin, ettei kuormitustekijöitä koeta liian kuormittavaksi.

Tulkki A: Sitten ollaan töissä ja toimitaan niin kuin töissä. Oma asenne ratkasee, että jos lähdetään töihin, niin sitten ollaan töissä.

Tulkki B: Ai mitä vapaa-aikaa mulla on? Mä oon töissä. Ei sitä omaa aikaa kaipaa silloin kun sä tiedät että sä olet töissä.

8.2 Pitkäjaksoisen tulkkauksen palkitsevuus

Pitkäjaksoiset tulkkaukset koetaan kuormittavina verrattuna lyhyisiin tulkkauksiin, mutta samalla ne voivat olla tulkkien antoisia ja palkitsevia töitä. Tulkit kokivat, että pitkäjaksoisilla tulkkauksilla palkitsevinta on ollut se, että on mahdollistanut asiakkaan tasavertaisen osallistumisen ja kaikki osapuolet, myös kuulevat asiakkaat kokevat tulkkauksen sujuneen. Kuurosokean asiakkaan kanssa tulkin rooli korostuu, sillä asiakkaan vuorovaikutus ja kokemukset ovat hyvin pitkälti tulkin varassa.

Tulkki D: (--) Että asiakas, tai asiakkaat, jos siellä on kuuleviakin asiakkaita, kokee sen tulkkauksen sujuvana ja hyvänä. Jos mietitään kuurosokeaa asiakasta, niin mä koen, että se, että hän osallistuu vaikka kuulevien ryhmässä tasavertaisena jäsenenä, se on aika palkitsevaa. (--) Sen takia me siellä kuitenkin ollaan, että ne ihmiset saa siitä irti sen, minkä kuulevatkin ihmiset sais.

Tulkki K: Ylipäänsä se, että asiakkaasta näkee, että hän pystyy täyspainosella osallistumaan ilman, että siihen tulee liikaa sellasta että: "Tähän nyt mä en ymmärtänyt".

Tulkki H: Ja kun mahdollistaa ihmisten välisen vuorovaikutuksen, niin se on se tulkin työn suola.

Suurimmaksi kiitokseksi myös lyhyissä tulkkauksissa koetaan se, että asiakkaat toteavat kohdanneensa toisensa aivan, kuin tulkkia ei olisikaan ollut paikalla.

Lyhyissä tulkkauksissa haasteeksi kuitenkin koetaan usein se, että työtilaukset ovat niin lyhyitä, ettei tutustumiselle jää välttämättä lainkaan aikaa. (Hynynen ym. 2010, 127, 132.) Pitkäjaksoisessa tulkkauksessa aikaa kuitenkin yleensä on niin paljon, että tulkki ja asiakas tutustuvat, vaikka eivät entuudestaan tuntisi toisiaan. Tutustuminen toisen toimintatapoihin ja toiveisiin mahdollistaa sujuvan tulkkauksen ja yhteistyön molemmin puolin.

Pitkäjaksoiset tulkkaukset koetaan mielekkääksi myös siitä syystä, että tehtyään pidemmän jakson töitä, voi usein pitää vähän pidemmän loman ja työstään saa paremman palkan.

Tulkki G: Raha, reissuista saa hyvät massit ja sen takia niitä tekee. (--) Että ehkä sitä asiakasta ajattelee, että se sais siitä kaiken irti ja että kun sillä on hyvä mieli, sitte tulee itselleen hyvä mieli, että sellanen klisee, mutta tottaha se on.

Tulkki I: Totta kai voi sanoa, että olen palkkaorientoitunut, että onhan se kiva sitten saada sellasesta pitkästä reissusta tilipussi kouraan. Että ei pelkästään hyvän mielen takia. Totta kai täytyy elättää, mutta kyllä se on palkitsevaa, että on sellanen asiakassuhde, jossa kaikki on tyytyväisiä. Ni onhan se mielettömän mahtavaa sitten.

Palkan sekä vuorovaikutuksen mahdollistamisen lisäksi haastateltavat kokivat sen palkitsevaksi, että tilaisuudesta jää kokonaisuutena hyvä mieli. Täydellisyys ei ole koskaan mahdollista, mutta jos kaikille osapuolille jää tulkkauksesta hyvä mieli, on tulkki onnistunut tehtävässään.

9 POHDINTA

Pitkäjaksoinen tulkkaus koetaan lyhyitä tulkkauksia kuormittavampana. Tautotus koetaan usein haasteelliseksi, eivätkä tulkit aina saa tarpeeksi oikeita taukoja, jotta pystyisivät palautumaan työkuormituksesta tulkkaustehtävän aikana. Jotta mahdollisista tauoista saisi kaiken hyödyn irti, tulkit suosittelivat viettämään tauot kokonaan poissa tulkkaustilanteesta. Tulkit kokevat kuormitusta kolmella tasolla, fyysisellä, psyykkisellä sekä sosiaalisella tasolla. Kuormitukseen vaikuttavat asiakas, tulkkaustilanteen haastavuus sekä tulkkipari. Riittäväällä levolla ja asennoitumisella työhön, tulkki jaksaa haastavimmissakin tilanteissa.

Pitkäjaksoinen tulkkaus ei sinänsä vaikuta tulkin työnkuvaan eikä ammattirooliin. Tulkit kokivat, että heille on itselleen niin selvää, miten heidän kuuluu tulkkaessaan toimia, että pitkäjaksoinen tulkkaus on vain yksi tulkkausmuoto siinä missä muutkin. Joustavuus ja tilannetaju koetaan kuitenkin tärkeäksi, jotta työskentely asiakkaan ja mahdollisen tulkkiparin kanssa sujuisi mahdollisimman hyvin.

Tulkkaukseen liittyvät kuormitustekijät korostuvat pitkäjaksoisessa tulkkauksessa, koska tulkit työskentelevät tiiviisti yhdessä ja asiakkaan kanssa, eikä levolle jää usein riittävästi aikaa. Väsyneenä helpotkin asiat saattavat tuntua erittäin haastavilta. Kuormituksen kokeminen on kuitenkin hyvin henkilökohtaista, ja toisen kokema haaste saattaa olla toiselle helppo asia. Lyhyt tulkkaus saattaa tietyissä tilanteissa kuormittaa tulkkia enemmän kuin pitkäjaksoinen tulkkaus, jos aihe on esimerkiksi henkisesti raskas ja asiakas ennalta tuntematon. Tutkimuksen tuloksia ei voi yleistää koskemaan koko tulkkausala, koska haastatteluihin osallistui vain yksitoista tulkkia. Toisaalta aineisto oli yhdelle tekijälle hyvin laaja.

Valitessani tutkimusmenetelmäksi haastattelun suurin huolen aiheeni oli, että löytäisinkö tutkimukseeni riittävästi haastateltavia. Tutkimuksen tarpeellisuus kuitenkin todistui mielestäni siinä, että useat tulkit kiinnostuivat haastattelusta. Sain tarpeeksi haastattelusuostumuksia ennen kuin ehdin lähettämään kutsuja

kaikille palveluntuottajille, esimerkiksi toiminimellä työskenteleville. Luulen että kiinnostusta tutkimustani kohtaan olisi ollut vielä enemmänkin, jos resurssini olisivat riittäneet laajempaan tutkimukseen. Koenkin, että tutkimuksessa olisi ollut aihetta kahdelle tekijälle ja tutkimusta voisi jatkaa vielä syvemmälle. Lisätutkimusta voisi tehdä esimerkiksi siitä, eroaako kuulevien ja kuurojen tulkkien kokema kuormitus jollain tavalla ja miten usealla kielellä työskentely vaikuttaa jaksamiseen. Asiakkaan käyttämän kommunikointimenetelmän vaikutuksista tulkin jaksamiseen voisi tehdä tarkempaa tutkimusta, esimerkiksi kyselyllä.

Henkilökohtainen teemahaastattelu tuntui sopivan tutkimukseni aineistonkeruumenetelmäksi. Haastatteluissa pystyin tarkentamaan ajatuksiani ja kysymyksiäni. Taustatietolomakkeissa huomasin selviä puutteita esimerkiksi koulutuksen kohdalla, mutta pystyin korjaamaan niitä haastattelutilanteissa. Haastattelu tuntui mielekkäältä myös siksi, että tulkit pääsivät kertomaan teemoista laajasti ja koen että haastatteluissa tuli esille asioita, joita en ollut osannut ottaa huomioon laatiessani teemoja. Luulenkin että jos olisin päätenyt tekemään kyselyn, olisi aineisto jäänyt paljon suppeammaksi ja tärkeitä asioita olisi jäänyt käsittelemättä. Tätä kuvaa se, että jouduin lisäämään ja tarkentamaan teemojani haastatteluiden jälkeen.

Tutkimukseni herätti niin paljon kiinnostusta, että sopivaksi menetelmäksi olisi voinut sopia myös ryhmähaastattelu. Monissa haastatteluissa käsiteltiin samoja asioita ja ryhmähaastattelu olisi voinut vähentää litterointityötä, sillä samat mielipiteet ilmaistaan yleensä lyhyesti nyökkäämällä tai myöntyvällä sanalla, kuten ”juu”. Ryhmähaastattelun sopiminen olisi voinut olla hyvin haastavaa, sillä haastattelemani tulkit toimivat eri puolilla suomea. Aikatauluttaminen oli henkilökohtaisissa haastatteluissa melko helppoa, sillä nyt piti saada vain haastattelijan ja haastateltavan aikataulut sopimaan. Tulkkausala on tällä hetkellä melko hektistä, joten suuremman ryhmän aikataulujen sopiminen olisi varmasti haastavaa.

Opinnäytetyössäni opin, kuinka kokonaisvaltaista työskentely kuurosokeiden asiakkaiden kanssa on ja kuinka tulkin jaksaminen on tärkeää tulkkauksen sujumisen kannalta. Kokemukseni mukaan pitkäjäksoiseen tulkkaukseen liittyy

monia muita asioita, kuin pelkästään tulkkausta, ja mielestäni tutkimukseni pohjalta voidaan todeta, että kokeneet tulkit ovat samaa mieltä.

LÄHTEET

- Ammattinetti 2016. Ammatit, viittomakielen tulkki. Viitattu 28.4.2016. http://www.ammattinetti.fi/ammattinetti/amatit/detail/206_ammatti?link=true
- Diak i.a. Työelämäyhteistyö. Koulutukset. Täydennyskoulutus. kirjoitustulkkien. Viitattu 7.3.2016. <http://www.diak.fi/tyoelama/Koulutukset/Taydennyskoulutukset/Sivut/kirjoitustulkkien.aspx>
- DiakOppi i.a. Opastus ja kuvailu. Viitattu 11.3.2016. http://www.diakoppi.fi/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=100&Itemid=98
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja Kirjoita. Helsinki: Otava.
- Hynynen, Heidi; Pyörre, Susanna & Roslöf, Raija 2010. Elämä käsillä, viittomakielentulkin ammattikuva. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 5. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjW4M60jpPMAhWIBZoKHbqgDOAQFggbMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.diak.fi%2Ftyoelama%2FJulkaisut%2FDocuments%2FA_5_ISBN_9789524931014.pdf&usg=AFQjCNEDBEc5gbuJRt8Z8ALRmqdL-YmNzg
- Kalela, Esa 2010. Etiikka tulkkaustilanteessa viittomakieli- ja kuulovammaisalalla. Kuuloliitto ry. Helsinki: Premedia Helsinki
- Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen Yliopistopaino
- Kinnunen, Ulla & Mauno Saija 2009. Irtiottoja työstä: työkuormituksesta palautumisen psykologia. Tampere: Tampereen yliopistopaino
- Kela i.a. Vammaisten tulkkauspalvelut, palvelun järjestäminen. Viitattu 22.3.2016. <http://www.kela.fi/palvelujen-jarjestaminen>
- Kela 2015. Vammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 26.1.2016. <http://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelut>
- Kela 2014. Tulkkauspalvelun palveluntuottajat 2014-2015. Viitattu 8.3.2016. <http://www.kela.fi/valitut-palveluntuottajat>

- Kela 2013a. Kuulo-, näkö- ja puhevammaisten tulkkauspalvelut. Viitattu 2.4.2016. <http://www.kela.fi/tulkkauspalvelut>
- Kela 2013b. Tulkkauspalvelua tuottava henkilöstö 48/331/2013. Viitattu 22.3.2016. <http://www.kela.fi/documents/10180/0/Liite+5+Henkilöstölomake.pdf/7e3674f1-9caf-4355-b60f-efc5b8501ba2>
- Kielitoimiston sanakirja 2016. Kielitoimiston sanakirja. Viitattu 26.1.2016. <http://www.kielitoimistonsanakirja.fi>
- Koukka, Helmi 2015. Seistä vai tönöttää, istua vai rönnöttää – huomioita tulkin työergonomiasta. Teoksessa Riina Pirskanen & Mikko Äärynen (toim.) Tulkin elämää – työtehoa ja tekemisen iloa. Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja 13. Viitattu 28.3.2016. <https://www.humak.fi/wp-content/uploads/2015/12/pirskanen-aarynen-tulkin-elamaa-nettiversio.pdf>
- Kuulokynnys, Kuuloliitto ry 2009. Tulkkauspalvelut. Viitattu 7.3.2016. <http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/tulkkauspalvelut/>
- Kuuloliitto ry 2009. Ajankohtaista. Viitattu 7.3.2016. <http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuuloliitto/ajankohtaista/?nid=15>
- Kuurojen Liitto 2015. Viittomakielet ja viittomakieliset. Viitattu 8.3.2016. <http://www.kuurojenliitto.fi/fi/viittomakielet/viittomakielet-ja-viittomakieliset#.VuAJ-ccR-GI>
- KvaliMOTV i.a. Menetelmäopetuksen tietovarasto. Viitattu 8.3.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta 2010/133, 19.2.2010. Viitattu 12.1.2016.
- Leppänen, Anneli 2007. Näkökulmia työkuormituksen tutkimiseen. Teoksessa Anneli Leppänen & Esa-Pekka Takala (toim.) Työ ja ihminen http://www.ttl.fi/fi/tyo_ja_ihminen/Documents/Tyojaiihminen_1_2007.pdf
- Leppänen, Minna 2013. ”Joustavuus on kaiken a ja o” Viittomakielentulkkiensa kokemuksia työskentelystä tulkkiina ulkomaanmatkalla. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Opinnäytetyö
- Mäki, Kirsi-Marja 2016. Viittomakielen tulkki, Trilog Oy:n toimitusjohtaja. Henkilökohtainen tiedonanto 14.3.2016

- Mäki, Kirsi-Marja 2015. Viittomakielen tulkki, Trilog Oy:n toimitusjohtaja. Henkilökohtainen tiedonanto 11.10.2015
- Mäki, Kirsi-Marja 2016. Viittomakielen tulkki, Trilog Oy:n toimitusjohtaja. Henkilökohtainen tiedonanto 7.3.2016
- Mäki, Kirsi-Marja 2016. Viittomakielen tulkki, Trilog Oy:n toimitusjohtaja. Henkilökohtainen tiedonanto 18.4.2016
- Opintopolku.fi i.a. Tulkki (AMK), viittomakieli ja tulkkaus, päivätoteutus. Viitattu 28.4.2016. <https://opintopolku.fi/app/#!/korkeakoulu/1.2.246.562.17.95179261581>
- Paasonen, Sanna 2008. 10 kultaista sääntöä - näin kohtaat kuurosokean. Eri-maalaisten kuurosokeiden näkemyksiä omasta toimintakulttuuristaan. Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Pro gradu –työ.
- Papunet 2015. Tietoa, puhetta korvaava kommunikointi. Viitattu 7.3.2016. <http://papunet.net/tietoa/muu-viittomakommunikaatio>
- Rinne, Merja 2003. Viittomakielentulkkiensa työssään kokemat ongelmat ja koettu koulutustarve. Teoksessa Karinen, Mikko (toim.) Voimaa ammattilaiselle. Viittomakielentulkkiensa työelämä-projekti 2001–2003. Humanistinen ammattikorkeakoulu Sarja B, projektiraportit ja selvitykset 1/2003. Kuopio: Kuopion kaupungin painatuskeskus,
- Suomen Kuurosokeat ry 2015. Palvelut. Viitattu 13.1.2015. <http://www.kuurosokeat.fi/leirit/index.php>
- Suomen Kuurosokeat ry 2013a. Kuurosokeiden kommunikaatiomenetelmät. Viitattu 7.3.2016. <http://www.kuurosokeat.fi/menetelmat/index.php>
- Suomen Kuurosokeat ry 2013b. Sujuva tulkkaus –tulkkauksen kolme pääaluetta. Viitattu 11.3.2016. http://www.kuurosokeat.fi/lehtiartikkelit/sujuva_tulkkaus.php
- Suomen Kirjoitustulkit ry i.a. Kirjoitustulkkaus. Viitattu 26.1.2016. <http://www.suomenkirjoitustulkit.net/kirjoitustulkkaus/>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014a. Koulutus. Viitattu 23.1.2016. <http://www.tulkit.net/viittomakielen-tulkit/koulutus>
- Suomen Viittomakielen Tulkit ry 2014b. Ammatti Viitattu 23.1.2016. <http://www.tulkit.net/ammatti>
- Terveystieteiden tutkimuskeskus 6.8.2015. Vammaispalvelujen käsikirja, itsenäisen elämän tuki. Viitattu 7.3.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/kommunikointi/tulkkauspalvelu/tulkkaus-kuulo-ja-kuulonakovammaisille#kuulonakovammaisuus>

TulkkausILONA Oy 2013. Kuulo- ja kuulonäkövammaisten tulkkaus. Viitattu 8.3.2016. <http://www.tulkkausilona.fi/fi/page/41>

Työaikalaki 1996/605, 9.8.1996. Viitattu 13.1.2016.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960605>

Työterveyslaitos 21.3.2014. Työstressi. Viitattu 27.3.2016.

<http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/stressi/tyostressi/sivut/default.aspx>

Työturvallisuuskeskus TTK i.a. Työelämän kehittäminen. Viitattu 12.3.2016.

http://www.ttk.fi/tyoelaman_kehittaminen/tyostressi_hallintaan

LIITTEET

LIITE 1: Asioimistulkin eettiset ohjeet

Asioimistulkin eettiset ohjeet

1. Tulkillla on salassapitovelvollisuus.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hän on esteellinen.
4. Tulkki ei ota vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole riittävää pätevyyttä.
5. Tulkki valmistautuu tehtäväänsä huolellisesti ja ajoissa.
6. Tulkki tulkkaa kattavasti, ei jätä mitään pois eikä lisää mitään asiakkuulumatonta.
7. Tulkki on puolueeton viestinvälittäjä eikä anna tunteidensa, asenteidensa ja mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä.
8. Tulkki ei toimi tulkattavien avustajana tai asiamiehenä eikä toimeksiantonsa aikana ole velvollinen hoitamaan muita kuin tulkkaustehtäviä.
9. Tulkki käyttäytyy tilanteen ja toimeksiannon vaatimalla tavalla.
10. Tulkki ilmoittaa seikoista, jotka vaikeuttavat oleellisesti tulkkausta tulkkaustilanteessa.
11. Tulkki ei toimi ammattikuntaansa haittaavalla tavalla.
12. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.

LIITE 2: Viittomakielen Tulkin eettiset ohjeet

Ammattietiikka

1. Tulkki noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.
2. Tulkki ei käytä väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta.
3. Tulkki ottaa vastaan toimeksiannon vain, jos hänellä on siihen tarpeellinen pätevyys ja jossa hän ei ole jäävi.
4. Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.
5. Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan.
6. Tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtäväänsä.
7. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti.
8. Tulkki on puolueeton eikä anna henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työnsä laatuun.
9. Tulkki kehittää jatkuvasti ammattitaitoaan.
10. Jos tulkki toimii sellaisessa asiakastyössä, jossa asiakkaat ovat myös tulkkipalvelun käyttäjiä, hän toimii niin että ammattiroolit eivät sekoitu.

Ammattisäännösten rikkominen

Mikäli tulkin todetaan toimineen tämän ammattisäännösten vastaisesti, ryhtyy tulkkitoiminnan yhteistyöryhmä tulkkirekisterin säännöissä määrättyihin toimenpiteisiin.

Työolosuhteet

Tulkkauksen laadun takaamiseksi tulkki varmistaa, että

- Kuuluvuus ja näkyvyys riittävät.
- Työolot ovat ergonomisesti tyydyttävät.
- Tulkkaukselle annetaan riittävästi taukoja.
- Tulkki tekee etukäteen suullisen tai kirjallisen työsopimuksen tilaajan kanssa sekä tarvittaessa sopii palkasta ja korvauksista työnantajan/palkanmaksajan kanssa.
- Tulkki selvittää etukäteen työajan pituuden.
- Tulkin aktiivinen tulkkaus aika on enintään kuusi tuntia päivässä.
- Tulkkauksesta aterioiden aikana, tauoilla ja varsinaisen tilaisuuden ulkopuolella sovitaan etukäteen.
- Samanaikaistulkkauksessa yli kahden tunnin toimeksiannossa tarvitaan kaksi tulkkiä.

LIITE 3: Haastattelukutsu

Hei!

Oletko toiminut kuurosokeiden tulkkina? Viittomakielen tulkkina tai kirjoitustulkkina. Oletko ollut mukana pidemmillä tulkkauskeikoilla, esimerkiksi vuosikokouksissa, leireillä tai ulkomaanmatkoilla? Jos vastasit kysymyksiin kyllä, olet so-piva henkilö kertomaan omista kokemuksistasi!

Olen viimeisen vuoden viittomakielen tulkiopiskelija Diakonia-ammattikorkeakoulusta Turun toimipisteestä. Etsin henkilöitä haastateltavaksi opinnäytetyöhöni. Opinnäytetyössäni tutkin tulkkien kokemuksia pitkäjaksoisilta tulkkauskeikoilta. Työssäni pitkäjaksoisiksi tulkkauskeikaksi lasketaan keikat jotka ovat vähintään kahden päivän mittaisia ja päivässä on keskimääräisesti vähintään kahdeksan tuntia tulkkausta. Kahdeksaan tuntiin saa sisältyä aktiivista tulkkausta, kuvailua, opastusta ja tulkkauspaikalla läsnäoloa, tulkin roolissa.

Haastattelut toteutetaan viikolla viisi, kuusi ja seitsemän. Sovitaan yhdessä hyvä aika. Pyrin toteuttamaan haastattelun kasvotusten (Turun alue, Tampere tai Helsinki), mutta välimatkan tai aikataulujen vuoksi myös videopuhelu, esimerkiksi Skype:n kautta on mahdollinen.

Haastattelut tallennetaan äänitallenteena, jotta voin palata haastatteluihin analyysivaiheessa. Kaikki materiaalit säilytetään salasanojen takana, niin että muut eivät niihin pääse ja työn valmistuttua materiaalit hävitetään. Haastattelut käsitellään anonyymisti, niin että opinnäytetyöstä ei voi tunnistaa henkilöitä. Haastattelun yhteydessä allekirjoitetaan suostumuslomake, jolla varmistetaan haastattelun luotettavuus.

Otathan rohkeasti yhteyttä jos mielenkiintosi heräsi! Vastailen mielelläni sähköpostilla tai puhelimen välityksellä, jos haluat tietää lisää tutkimuksestani ja sen aiheesta. Otathan myös ystävällisesti yhteyttä mahdollisimman nopeasti jos haluat osallistua haastatteluun. Haastattelu kestää arviolta kokonaisuudessaan noin puolesta tunnista tuntiin, tai niin kauan kuin juteltavaa riittää. Kutsua saa välittää eteenpäin jos tulee mieleen kollegoita, jotka voisivat haluta osallistua haastatteluun.

Ystävällisin terveisin

Nina Lusto

LIITE 4: Taustatietolomake

Taustatietolomake

Haastateltava: _____

- Kuinka kauan olet toiminut tulkkina kuurosokeille:

alle 5 vuotta, 5-10 vuotta, yli 10 vuotta?

- Toimitko:

viittomakielen tulkkina, kirjoitustulkkina tai molempina?

- Mikä on arviolta pisin yhtäjaksoinen tulkkaus:

2-5 päivää, 1 viikko, 2 viikkoa, 3-4 viikkoa?

- Kuinka monta pitkäjaksoista tulkkausta teet arviolta vuodessa?

0-1, 1-3, 3-6, yli, kuinka monta _____?