

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

”Tästä on hyötyä työssäni”

Viittomakielelle tulkattu asiakastapaaminen –koulutusten järjestäminen
ja kyselytutkimus koulutuksen hyödystä ja tarpeesta

Jenni Airaksinen

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

Toukokuu 2010

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Jenni Airaksinen	Sivumäärä 39 ja 14 liitesivua
Työn nimi ”Tästä on hyötyä työssäni” Viittomakielelle tulkattu asiakastapaaminen –koulutusten järjestäminen ja kyselytutkimus koulutuksen hyödystä ja tarpeesta	
Ohjaava opettaja Juha Oksanen	
Työn tilaaja Esteetön opintopolku työelämään –hanke, Mikko Karinen	
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyöni ensimmäisenä tavoitteena oli järjestää Viittomakielelle tulkattu asioimistapaaminen -koulutuksia. Koulutuksiin osallistui Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Opinnäytetyön toisena tavoitteena oli selvittää kyselytutkimuksen avulla oliko koulutuksista hyötyä ja oliko niille tarvetta. Tutkimus toteuttiin puolistrukturoituna kyselytutkimuksena keväällä 2010.</p> <p>Opinnäytetyöni kuului Esteetön opintopolku työelämään -hankkeeseen, joka on Humanistisen ammattikorkeakoulun Kuopion kampuksen, Savonia-ammattikorkeakoulun ja Itä-Suomen yliopiston yhteinen hanke.</p> <p>Opinnäytetyön lähtökohtana oli ajatus työntekijöiden sosiaalisesti esteettömästi toiminnasta. Lisäämällä opiskelijoiden tietoa viittomakielestä ja tulkatuista asiakastilanteista, voivat he käyttää saamansa tiedon hyväkseen ja toimia tulevassa työssään esteettömästi. Opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee esteettömyyttä ja oppimista. Kouluttamisen avulla tietoa voidaan välittää, mutta tiedon sisäistäminen vaatii oppimista.</p> <p>Opinnäytetyöstä hyötyvät erityisesti viittomakielen tulkit, jotka työssään kouluttavat ja tiedottavat. Kyselytutkimuksesta selvisi, että opiskelijoiden mielestä koulutukselle oli tarvetta ja he saivat siitä uutta tietoa. Näin ollen koulutus oli hyödyllinen.</p>	
Asiasanat tulkkaus, viittomakieli, esteettömyys, koulutus, kyselytutkimus	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Jenni Airaksinen	Number of Pages 39 + 14
Title "This is helpful in my work" To sign language interpreted customer appointment –education organize and research how beneficial and necessary the education was	
Supervisor Juha Oksanen	
Subscriber Esteetön opintopolku työelämään –hanke, Mikko Karinen	
Abstract <p>This thesis first target was to organize to sign language interpreted customer appointment -education. Student of Savonia University of Applied Sciences was taken part in the education. This thesis second target was to research was education beneficial and necessary for student who was taken part in. The research was made in the spring 2010. The research was half structured.</p> <p>This thesis a part from project name competence studying to work life. The project was made together Humak University of Applied Sciences (Kuopio), Savonia University of Applied Sciences and University of Eastern Finland.</p> <p>The idea of this thesis was social competence of work action. By increasing the knowledge of student about sign language and interpreted customer appointment, can students take advantage to that knowledge. Thesis theory is consist of competence and learning. By education the knowledge can be transmit, but the really assimilate the knowledge requires learning.</p> <p>This thesis benefits especially sign language interpreters who do education and advice. Inquiry research found out that students think the education was necessary. Students got new knowledge during the education lessons. The education was beneficial.</p>	
Keywords interpretation, sign language, competence, education, inquiry research	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 ESTEETTÖMYYS	6
3 KONSTRUKTIVISTINEN OPPIMISKÄSITYS	8
4 VIITTOMAKIELELLE TULKATTU ASIAKASTAPAAMINEN -KOULUTUS	9
4.1 Näkökulmia koulutusten pitämiseen	10
4.2 Koulutusten käytäntö	12
4.3 Koulutusten sisältö	13
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	15
5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat	16
5.2 Kyselytutkimus	16
5.3 Vastauksien analysointi	18
6 TULOKSET	19
6.1 Taustatiedot	20
6.2 Tulkkaustilanteet	21
6.3 Väittämät	29
6.4 Koulutus	31
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	33
8 POHDINTA	36
LÄHTEET	38
LIITTEET	40
Liite 1 Kyselylomake ennen koulutusta	40
Liite 2 Kyselylomake koulutuksen jälkeen	43
Liite 3 Koulutuksen power point -diat	47

1 JOHDANTO

Tein opinnäytetyönäni Viittomakielelle tulkattu asiakastapaaminen -koulutustilaisuuksia Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoille, jotka valmistuttuaan työskentelevät erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä. Opinnäytetyöhöni kuului myös kaksiosainen kyselytutkimus koulutuksen hyödyllisyydestä ja tarpeellisuudesta. Tätä tutkittiin vertailemalla ennen koulutusta ja koulutuksen jälkeen vastattujen kyselyiden vastauksia. Pidin Viittomakielelle tulkattu asiakastapaaminen -koulutustilaisuuksia seitsemän, joista kuusi ryhmää osallistui kyselytutkimukseen. Opinnäytetyöni on osa Itä-Suomen yliopiston (ent. Kuopion yliopisto), Savonia-ammattikorkeakoulun ja Humanistisen ammattikorkeakoulun Kuopion kampuksen yhteistä Esteetön opintopolku työelämään -hanketta.

Sain idean opinnäytetyön aiheesta keskustellessani Humanistisen ammattikorkeakoulun Esteetön opintopolku työelämään -hankkeen työntekijöiden kanssa hankkeesta ja siihen liittyvästä toiminnasta. Koulutuksien pitäminen kohdejoukolle, jotka voisivat hyötyä siitä tulevassa työssään, tuntui mielenkiintoiselta idealta.

Halusin kouluttajana ja itse viittomakielentulkkiopiskelijana tuoda esille omaan työhöni kuuluvia asioita ja välittää tätä tietoa toisen alan opiskelijoille. Toivon, että osallistujat voivat käyttää koulutukseen sisältyneitä asioita ja keskusteluja hyödykseen omassa tulevassa työssään. Kun esimerkiksi terveydenhoitaja kohtaa omalla vastaanotollaan kuuron potilaan, on hänen uskoakseni helpompi kohdata potilas, kun hänellä on jotain ennakkotietoa tulkatusta asiakastapaamisesta.

Esteetön opintopolku työelämään -hanke jatkaa Esteetön opiskelu korkea-asteenoppilaitoksissa -hankkeen (ESOK -hanke) tietojen viemistä käytäntöön jo sovittujen tavoitteiden ja hyväksi todettujen käytäntöjen muodossa. Lisäksi esteetön opintopolku työelämään -hankkeessa huomioidaan erityisesti kielellisten ja kulttuuristen erojen vaikutusta opiskelijoiden opiskelussa, oppimisessa ja myöhemmin työelämässä toimimisessa. (Voutilainen, Lappalainen & Kanto-

Ronkanen 2008, 6.) Hankkeen tavoitteena on tuottaa materiaalia esteettömyydestä eri näkökulmista. Tärkeimpänä tavoitteena on luoda esteettömyyden toimenpideohjelma, joka sisältää jo toteutetut toimenpiteet ja tehdyt suunnitelmat esteettömyyden kehittämisessä kaikilla sen osa-alueilla. Esteettömyyden osa-alueita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, kulttuurinen ja kielellinen. (Voutilainen ym. 2008, 10.) Hankkeen yhtenä tavoitteena on, että tiedotuksella ja kouluttamisella voidaan vaikuttaa myös ihmisten asenteisiin, mikä tulee opiskelijoiden mukana siirtymään myös työelämään (Voutilainen ym. 2008, 10). Mielestäni opinnäytetyöni vastaa omalta osa-alueeltaan tähän tavoitteeseen.

Opinnäytetyöni on suunnattu viittomakielen tulkeille ja muille aiheesta kiinnostuneille. Tulkin työnkuvaan kuuluu myös tiedottamista erilaisissa tilanteissa. Tämä opinnäytetyö tuo esille koulutukseen osallistuneiden opiskelijoiden mielipiteitä ja ajatuksia koulutuksen tarpeellisuudesta ja hyödyllisyydestä.

Tässä opinnäytetyöraportissa tarkastellaan ensimmäisissä kappaleissa esteettömyyttä ja konstruktivistista oppimiskäsitystä. Esteettömyys etenkin sosiaalisessa ympäristössä ja oppiminen luovat perustan koulutuksien pitämiseksi. Kappaleessa neljä kerron koulutuksien ja kyselytutkimuksen toteuttamisesta. Tulosten esittelyn jälkeen raportti päättyy johtopäätöksien tekoon ja pohdintaan.

2 ESTEETTÖMYYS

Esteettömyys tarkoittaa, että jokainen yksilö voi sujuvasti ja itsenäisesti osallistua yhteiskunnan toimintaan sen jokaisessa ympäristössä. Näitä ympäristöjä ovat fyysinen, psyykinen sekä sosiaalinen ympäristö. Esteetön yhteiskunta on tasa-arvoinen ja yhdenvertainen jokaiselle yksilölle. Esteettömyys ei ole erityisjärjestelyjen tuottamista, vaikkakin osalle ihmisistä se on yhteiskuntaan osallistumisen edellytys. Samalla esteettömyys näkyy osalle ihmisistä laadun paranemisena. (Eduskunnan esteettömyystyöryhmä 2006, 8; Laaksonen 2005, 12.)

Konkreettisemmin ja selkeimmin esteettömyys on näkyvässä fyysisessä ympäristössä (Laaksonen 2005, 12). Fyysinen esteettömyys tarkoittaa esimerkiksi, että kulkuväylät ovat tasaisia ja niistä on poistettu ylimääräiset esteet kuten kukkaruukut. Lisäksi esimerkiksi ympäristössä ja rakennuksissa olevat portaat ja liuskat ovat turvallisesti toteutettuja ja rakennuksien ovien aukeamiseen on riittävästi tilaa, sekä aukeamissuunnat ovat toimia kaikille käyttäjille. (Pesola 2009, 6, 36-37.)

Eduskunnan esteettömyystyöryhmän tekemän selvityksen mukaan pelkästään aineellinen ja fyysinen esteettömyys ei kuitenkaan takaa yhteiskunnan yhdenvertaisuutta ja toimivuutta. Selvityksestä käy ilmi, että esteettömyyteen vaikuttaa suuresti myös yksilöiden asenteet ja ennakkoluulot. (Eduskunnan esteettömyystyöryhmä 2006, 8.)

Pietilän tekemä tutkimus esteettömyyden hyvistä käytännöistä korkeakouluissa on osoittanut, että fyysiset esteet on huomioitu korkeakouluissa. Tutkimuksessa käy selville, että psyykkisiä ja sosiaalisia esteitä ei ole huomioita, eikä näissä ympäristöissä voida toimia esteettömästi. Jos esteet poistettaisiin, monien opiskelijoiden ja työntekijöiden toiminta tulisi mahdolliseksi ja helpottuisi. (Pietilä 2009, 12.)

Asenteiden muuttaminen on tärkeää, kun pyritään saamaan muutoksia ja parannuksia (Eduskunnan esteettömyystyöryhmä 2006, 8). Esteettömyyden edistäminen vaatii esimerkiksi korkeakouluissa henkilöstön kouluttamista. Koulutuksen sisällöt voivat vaihdella perustiedoista hyvinkin yksityiskohtaiseen tietoon riippuen henkilöstön työtehtävistä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että niissä korkeakouluissa, joissa oli ollut koulutusta esteettömyydestä, osallistujat kokivat saaneen uutta tietoa. Tämä oli vaikuttanut myös henkilöstön asenteisiin. (Pietilä 2009, 27-30.) Pietilä toteaa myös tutkimuksessaan, että opiskelu korkea-asteella on monien opiskelijoiden valinta ennen työelämään siirtymistä. Tässä tilanteessa korkeakouluilla on vaikutusta opiskelijoiden asenteisiin. Opiskeluaikojen henkiset ja fyysiset esteet määräävät myös tulevien työntekijöiden asenteita työelämässä. (Pietilä 30-31.) Nyt käynnissä oleva Esteetön opintopolku työelämään -hanke pyrkii siirtämään esteettömyyden asenteita opiskelijoiden mukana työelämään (Voutilainen ym. 2008, 10).

3 KONSTRUKTIVISTINEN OPPIMISKÄSITYS

Oppiminen on uusien tietojen ja taitojen omaksumista sekä oppimisen kehittymistä (Valleala 2007, 58). Driscoll (1994, 9) toteaa, että oppimisen lähtökohtana ovat oppijan omat kokemukset ja oppiminen perustuu vuorovaikutukseen ympäristön kanssa (Valleala 2007, 58).

Oppimista voidaan tarkastella useista eri näkökulmista. Yksittäiset teoriat ja näkökulmat tuovat esille vain osittain oppimista ja siihen liittyviä ilmiöitä. Jotta oppimista voidaan tarkastella kokonaisuutena, tulee huomioida useita erilaisia oppimiskäsityksiä. (Valleala 2007, 60.) Yleisimmin oppimiskäsitykset jaetaan kahteen keskeiseen näkemykseen, joista Rauste-von Wright, von Wright ja Soini (2003, 141) käyttävät nimitystä empiristinen ja konstruktivistinen oppimiskäsitys. Empiristinen oppimiskäsitys perustuu oppimisen ulkoiseen säätelyyn, jossa keskitytään selkeään opetussuunnitelman laatimiseen ja siinä pidättäytymiseen. Konstruktivistinen oppimiskäsitys sen sijaan on joustavampi ja painottaa oppijan valmiuksia opetuksessa. Tällöin kyse on oppimisprosessin sisäisestä säätelystä. (Rauste-von Wright & von Wright & Soini 2003, 141, 162, 177.)

Konstruktivistisen oppimiskäsityksen mukaan oppimisessa ei ole kyse tiedon vastaanottamisesta ja siirtämisestä muistiin, vaan oppijan aktiivisesta kognitiivisesta toiminnasta (Tynjälä 1999, 37-38). Konstruktivismin perusajatuksena on, että uusi tieto liitetään vanhoihin, ennalta opittuihin tietoihin ja taitoihin, eli oppijan omiin skeemoihin. Uusi tieto omaksutaan hyödyntämällä ja yhdistämällä ne jo opittuihin asioihin. (Leppilampi & Piekkari 2001, 6; Valleala 2007, 68.; Kristiansen 2001, 23; Rauste-von Wright & von Wright & Soini 2003, 162.) Tällöin jo olemassa olevat ennakkokäsitykset ja -tiedot toimivat uuden tiedon perustana. Jos oppijan ennakkokäsitykset eivät vastaa uutta tietoa tai uusi tieto ei ole mielekäästä ja kiinnostavaa, voi oppiminen olla vaikeaa. (Leppilampi & Piekkari 2001, 6; Valleala 2007, 68.)

Oppiminen on aina myös tilanne- ja kontekstisidonnaista niihin ympäristöihin, joissa tietoa opetetaan, opitaan ja käytetään. Näille ympäristöille tyypilliset tiedot, taidot, normit ja arvot vaikuttavat oppimiseen ja tiedon käyttämiseen. (Rauste-von Wright ym 2003, 169.) Näiden lisäksi myös opetettava asia tulee liittää siihen kuuluvaan tilanteeseen; kun opetettavaa tietoa käsitellään sen todellisessa ja aidossa tilanteessa oppiminen tehostuu (Leppilampi ja Piekkari 2001, 7).

Konstruktivistisessa oppimiskäsityksessä oppimistilanne on sosiaalinen vuorovaikutustapahtuma (Kristiansen 2001, 23; Rauste-von Wright 2003, 170). Vuorovaikutustilanteissa, kuten keskusteluissa ja ryhmätoiminnassa, vastuun jakaminen ja sosiaalinen tuki korostuu. Samalla yksilöiden omat sisäiset ajatteluprosessit tulevat kaikille esille. (Rauste-von Wright 2003, 170-171.) Kun opiskelijat tuovat ryhmässä esille omia ajatuksiaan selittämällä, väittelevällä, neuvottelemalla ja kyselemällä, vaikuttaa tämä oppimisen laatuun ja tiedon omaksumiseen (Leppilampi & Piekkari 2001, 7).

4 VIITTOMAKIELELLE TULKATTU ASIAKASTAPAAMINEN -KOULUTUS

Viittomakielelle tulkattu asiakastapaaminen -koulutus kohdennettiin Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoille, jotka valmistuttuaan työskentelevät erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä. He kohtaavat työssään monenlaisia asiakkaita ja mahdollisesti myös tulkattuja tilanteita. Tämän vuoksi koulutuksessa keskityttiinkin asioimistulkaustilanteisiin ja niissä toimimiseen. Koulutuksen pitkäaikaisena tavoitteena on siirtää tietoa opiskelijoiden mukana työelämään.

Opinnäytetyönä tekemäni koulutuksen perusajatuksena on sosiaalinen esteettömyys tiedon lisäämisen näkökulmasta. Kun opiskelijoille annetaan mahdollisuus oppia uutta ja saada lisää tietoa, voivat he käyttää tämän tiedon hyväkseen. Toimimalla sosiaalisesti esteettömästi työntekijä voi luoda kaikille asiakkaille yhdenvertaisen palvelun ja laadun asiakaspalvelutilanteissa.

Seuraavaksi tuon esille joitakin näkökulmia ja ajatuksia, jotka olivat koulutuksen suunnittelun ja toteuttamisen taustalla. Mielestäni koulutuksessa yhdistyivät niin viestinnälliset kuin pedagogiset ilmiöt ja keinot, joiden avulla pyrin tekemään koulutustilaisuudesta informatiivisen vuorovaikutustapahtuman. Koulutukseen osallistujat olivat iältään 19-49 vuotiaita, joten tuon esille myös aikuisopetuksen perusajatuksia.

4.1 Näkökulmia koulutusten pitämiseen

Tekemäni Viittomakielelle tulkattu asiakastapaaminen -koulutuksen tarkoituksena on antaa uutta, jäseneltyä tietoa Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Mielestäni koulutuksien pitäminen on osaltaan tiedonsiirtoa kohdejoukolle eli tiedottamista, sekä osaltaan myös yhdessä keskustelua, eli vuorovaikutteista viestintää. Vaikka koulutukset perustuvat tiedonsiirtoon, osallistujien näkökulmasta koulutuksen tärkeimpänä tavoitteena on kuitenkin uuden oppiminen ja tiedon sisäistäminen. Mielestäni tässä tilanteessa tiedotus ja opettaminen kulkevat rinnakkain ja täydentävät toisiaan.

Tiedotus ja viestintä voidaan erottaa toisistaan esimerkiksi siten, että tiedotustoiminta on yksisuuntaista, yksipuolista ja sanoman lähettämistä eteenpäin (Kuutti 2006, 171). Viestintä sen sijaan on vuorovaikutustapahtuma, jonka ydin on sanoman vaihtamisessa lähettäjän ja vastaanottajan välillä. Viestintätapahtuman tärkein tekijä on itse sanoma, viesti, joka lähetetään eteenpäin. Sanoman muotoon ja ymmärtämiseen vaikuttaa lähettäjän ja vastaanottajien henkilökohtaiset taustat ja kokemukset, sekä viestintätilanne ja ympäristön muutokset. (Ikävalko 1995, 11-12.)

Samat ideat toteutuvat mielestäni myös opettamisessa ja oppimisessa. Mielestäni opettaminen voi olla opettajakeskeistä ja yksisuuntaista tiedonsiirtoa oppijoille. Behavioristisen oppimiskäsityksen mukaan oppiminen on ulkoisesti säädeltyä, ärsykereaktioihin vastaamista ja käyttäytymisen muuttumista. Behavioristiseen oppimiskäsitykseen liitetään ajatus tiedon siirtämisestä suoraan oppijan muistiin.

(Tynjälä 1999, 30-31.) Konstruktivinen oppimiskäsitys korostaa uuden tiedon liittämistä jo olemassa oleviin tietoihin ja oppimista yhteisenä sosiaalisen vuorovaikutustapahtumana (von Wright 2003, 162, 170).

Koulutukseen osallistujat opiskelivat ammattikorkeakoulussa ja mielestäni heitä voidaan kutsua aikuisiksi. Aikuisilla on enemmän elämäkokemus kuin lapsille, mikä näkyy myös oppimisessa (Valleanus, 72). Zmeyovin (1998) mukaan aikuisten elämäkokemuksessa yhdistyvät käytännöllisyys, sosiaalisuus ja ammatillisuus. Aikuiset haluavat soveltaa oppimaansa heti käytäntöön, kun nuoremmat opiskelijat siirtävät tiedon soveltamisen tulevaan aikaan. (Valleanus, 72-73.) Aikuiset oppivat, kun he voivat osallistua oppimistilanteeseen ja tehdä konkreettisesti jotakin itse (Rogers 2004, 145).

Kun päätin opinnäytetyöni aiheen, lähdin alusta asti suunnittelemaan koulutustilaisuutta. Mielestäni lyhytkestoisen koulutuksen toteutusmuotona luennointi oli paras vaihtoehto. Luennointia kritisoidaan, koska se koetaan puutteelliseksi, eikä oppijoilta vaadita muuta kuin kuuntelemista (Rogers 2004, 143). Halusin pyrkiä omassa luennessa kuitenkin sosiaaliseen vuorovaikutukseen, jossa kaikilla oli mahdollisuus tuoda omat ajatuksensa ja kysymyksensä esille. Luennon avulla oppijat saavat perustiedon, jota he voivat myöhemmin täydentää (Rogers 2004, 146). Itse koin myös demonstroinnin tuovan luentoon lisää konkretiaa. Rogersin (2004, 146) mielestä demonstrointi antaa oppijoille esimerkin ammattitaitoisesta suorituksesta ja tilanteesta, sekä visuaalisen esityksen avulla mahdollisesti parantaa oppijoiden muistamisesta. Pelkästään luennon ja demonstroinnin järjestäminen ei kuitenkaan takaa onnistunutta luentoa. Luennoitsijan tulee olla uskottava ja toimia tilanteessa auktoriteettina. Jos luennoitsija puhuu hiljaa kohti lattiaa ja jalat ristissä, ei hän viesti olevansa uskottava. Uskottavuutta ja auktoriteettia voidaan parantaa ja vahvistaa huomioimalla kehonkieli ja äänenkäyttö. Luennoitsijan tuleekin varmistaa, että kaikki kuulevat hänen äänensä. Lisäksi hänen tulee olla seisoa rauhallisesti paikallaan ja huomioida kaikki osallistujat. (Rogers, 147-149.)

4.2 Koulutusten käytäntö

Koulutustilaisuudet järjestyivät Esteetön opintopolku työelämään -hankkeen kautta. Ilmoitin koulutuksista hankkeen vastaavalle Anne Kanto-Ronkasella, joka välitti viestini Savonia-ammattikorkeakoulun lehtoreille. Lisäksi sain koulutustilaisuuksia hankkeen työntekijän Helmi Koukan välittämänä. Hän piti myös kevään 2010 aikana vastaavia koulutuksia, joten jaoimme koulutuspyynnöt, niin että sain sopivan määrän koulutuksia pidettäväkseni. Koulutusten yhteishenkilöinä toimi kuudessa ryhmässä ryhmän lehtori ja yhden koulutuspyynnön sain suoraan ryhmän opiskelijalta. Olin sähköpostitse yhteydessä yksitellen heidän kanssaan ja sovimme tarkemmin koulutuksen ajankohdasta ja luokkatilasta. Samalla sain tietää minkä koulutusohjelman opiskelijat osallistuvat koulutukseen.

Koulutustilaisuuksia oli yhteensä seitsemän, jotka pidin helmi-maaliskuussa 2010 Savonia-ammattikorkeakoulun tiloissa Kuopiossa. Koulutuksiin osallistui osallistujanimilistan mukaisesti yhteensä 117 henkilöä. Neljännen vuoden viittomakielentulkkiopiskelijat tulkkasivat kuusi koulutustilaisuutta. Tulkkauksen ansiosta osallistujat näkivät mitä tulkkaus tarkoittaa ja kuinka se käytännössä tapahtuu. Koulutukseen osallistuneet opiskelijat opiskelivat restonomeiksi (kaksi ryhmää), terveydenhoitajiksi (kaksi ryhmää), fysioterapeuteiksi (yksi ryhmä), sairaanhoitaja-kätilöiksi (yksi ryhmä) sekä muotoilijoiksi (yksi ryhmä). Opiskelijat olivat juuri opintonsa aloittaneista neljännen vuoden valmistuviin opiskelijoihin. Koulutukset kestivät ennalta sovitusti tunnista puoleentoista tuntiin. Ryhmien koko vaihteli viiden ja kolmenkymmenen osallistujan välillä.

Ensimmäisen koulutuksen jälkeen muokkasinkin hieman aihekokonaisuuksia ja arvioin mihin asioihin tulee keskittyä enemmän. Pyrin tekemään koulutuksista kokonaisuuden, johon opiskelijat voisivat osallistua keskustelemalla ja esittämällä kysymyksiä. Koulutuksen aluksi sanoin, että toivoisin jokaisen osallistujan ajattelevan koulutuksen sisältöä oman tulevan työnsä näkökulmasta ja nostavan esille asioita ja seikkoja, jotka tulevat mieleen. Osa ryhmistä osallistui aktiivisesti koulutuksen kulkuun esittäen kysymyksiä ja omia mielipiteitä. Ryhmien kokoerot vaikuttivat myös itse koulutustilaisuuteen. Pienemmissä ryhmissä oli helpompi kohdata jokainen osallistuja, mutta aktiivisen keskustelun ja yhdessätoiminnan luominen saattoi olla

vaikeampaa. Ryhmien koko vaikutti selkeästi myös aktiivisuuteen; isommissa ryhmissä yleensä joku aina kysyi jotakin, kun taas pienemmät ryhmät olivat helpommin passiivisempia osallistumisen suhteen. Jokaisessa ryhmässä oli henkilöitä, jotka olivat aidosti kiinnostuneita aiheista ja henkilöitä, joita asia ei kiinnostanut. Haastavinta oli yrittää tasapainottaa tilannetta ja antaa selkeitä vastauksia kyselijöille ja toisaalta esittää asiat niin, että myös he, joita aihe ei kiinnostanut, osallistuisivat koulutuksen kulkuun. Jokainen koulutustilaisuus erosi toisista ja ryhmän mielenkiinnon saatoimme keskustella pidempään yhdestä tietystä aiheesta. Esimerkiksi yksi ryhmä oli erittäin kiinnostunut kuurosokeiden kielen oppimisesta ja toinen ryhmä keskittyi kysymyksissä enemmän tulkkaustilanteeseen.

Koulutuksissa painotin tulkatun asiakastapaamisen kulkua ja osallistujien yhdessä toimimista tilanteen sujuvuuden kannalta. Halusin korostaa, että asiakastapaaminen on asiakkaan ja työntekijän välinen tapaaminen, jossa tulkki on mukana tulkkaamassa kielierojen takia. Tulkilla ei ole tilanteessa muuta tehtävää tai tarkoitusta, kuin toimia tulkkia, eli kääntää kieltä ja näin mahdollistaa kahden erikielisen henkilön kommunikointi. Pyysin opiskelijoilta, että he nostaisivat esille tulevissa työtehtävissään tulevia tulkkaustilanteita. Mietimme yhdessä myös työn eri tilanteita, joihin tulkkauksessa tulee kiinnittää enemmän huomiota, esim. fysioterapeutin vastaanotolle erilaiset hoitotilanteen ja -asennot.

Muutamissa ryhmissä koulutuksen lopuksi kokeilimme myös konkreettista tulkattua asiakastapaamistilannetta. Pyysin ryhmästä yhden vapaaehtoisen toimimaan työntekijänä, ja mukana olleet tulkkiopiskelijat osallistuivat harjoitustilanteeseen toimimalla kuurona asiakkaana ja tulkkina. Itse en osallistunut tilanteeseen, vaan toimin ulkopuolisena havainnoija ja seurasin tilanteen kulkua, jolloin pystyin myös lopuksi kokoamaan tilanteen ja kävimme läpi mitä tilanteessa tapahtui sekä erityisesti miltä se työntekijän roolissa tuntui.

4.3 Koulutusten sisältö

Pyrin valitsemaan koulutukseen tulkattujen asiakastapaamisten kannalta keskeisimpiä aiheita. Halusin tuoda esille sekä perustietoa ja tulkkaukseen liittyviä termejä että konkreettisia, käytännön läheisiä neuvoja ja esimerkkejä tulkkaustilanteista. Vaikka koulutuksessa keskityttiin paljon viittomakielen tulkkaukseen, pyrin myös tuomaan esille puhuttujen kielten tulkkausta. Keskityin koulutuksessa työntekijöiden näkökulmaan ja mietimme erilaisia tulkkaustilanteita nimen omaan työntekijän ja työnteen kannalta. Koulutus koostui kolmesta osa-alueesta; perustiedoista ja termien määrittelystä, tulkkauksesta yleisesti sekä tulkatuista asiakastapaamisista ja niiden käytännöistä.

Koulutuksen aluksi kerroin perustietoa viittomakielialasta ja asiakasryhmistä. Aloitin yleensä kertomalla, ettei viittomakieli ole kansainvälinen kieli, mikä tuli monelle uutena asiana. Sen jälkeen määritin termit viittomakieli, huonokuuloinen, kuuroutunut, kuuro, viittomakielinen ja kuurosokea. Lisäksi selitin ja näytin esimerkkien avulla mitä taktiili viittominen, viitottu puhe ja tukiviittomat tarkoittavat.

Seuraavaksi esittelin tulkkauksen perusajatuksen mahdollisimman selkeästi ja yksinkertaisesti. Mielestäni tulkkauksessa on kyse sanoman välittämisestä kieleltä toiselle. Tulkkauksen ja kielen kääntämisen perustyöhön ei vaikuta se, onko kyse puhutuista tai viitotuista kielistä. Toin esille, mitä eroa on kun tulkataan sanoman merkityksen tasolla tai sana tasolla. Tässä yhteydessä myös mainitsin, että käännettäessä sanoman merkitystä, voi tulkkaus olla lähtötekstiä paljon pidempi tai päinvastoin. Näin tapahtuu, koska tulkkaukseen vaikuttaa itse kieli ja kulttuuri, johon kyseinen kieli on sidoksissa. Eri kulttuureissa samat asiat voidaan ilmaista eri tavoin, mikä tulee huomioida tulkkauksessa. Kävimme läpi myös erilaisia tulkkaustapoja ja -keinoja, kuten esimerkiksi kirjoitustulkkaus ja puhelintulkkaus. Tulkkauksen yhteydessä keskustelimme myös viittomakielen tulkin koulutuksesta ja työnkuvasta. Lisäksi kävimme läpi viittomakielen tulkin ammattisäännösten.

Halusin tuoda esille perustietoa tulkkauksesta ja luoda sen avulla pohjan itse tulkatuille asioimistulkkaustilanteille. Asioimistulkkaustilanteita on monenlaisia, kaikkea mahdollista mitä ihmisen elämään sisältyy. Pyrinkin esittelemään asioimistulkkaustilanteen tavallisena asiakastapaamisena, jossa asiakas on tärkein. Asiakkaiden näkökulmasta tulkki on paikalla tulkaamassa, jotta kaikki voivat

osallistua tilanteeseen ja kommunikoida omalla kielellään. Korostin, että tulkki ei ole asiakkaan avustaja tai asioiden hoitaja. Halusin myös tuoda esille, että vaikka tulkin tehtävän on tilanteessa vain tulkata ja näin olla tavallaan kokonaan ulkopuolinen, ei tulkki ole mikään ”tulkkaukone”, vaan inhimillinen ihminen. Joskus tulkki joutuu kysymään tarkennusta ja pyytää toistamaan jonkin asian, esimerkiksi numeron.

Käytännössä puhuttujen ja viitottujen kielten tulkkauksilanteet poikkeavat toisistaan. Kerroin, että viitottujen kielten tulkkauksessa tulee ensisijaisesti huomioida, että asiakkailla ja tulkillä on näköyhteys toisiinsa. Ihmisten paikalleen asettumista tilanteessa, voidaan kutsua sijoittautumiseksi. Tätä tarkastelimme erilaisten esimerkki kuvien avulla. Mietimme myös sijoittumisen kannalta yhdessä tilanteita, joita osallistujat nostivat esille. Esimerkiksi hotellin vastaanotolla, lääkärin vastaanotolla ja hieronnassa sijoitaudutaan eri tavoin.

Lopuksi kokosin yhteen lyhyet ohjeet, kuinka työntekijänä tulisi toimia tulkkauksilanteessa. Ohjeistin puhumaan normaalilla puhenopeudella ja kohdistamaan puheensa suoraan asiakkaalle, ei tulkkille. Kehotin osallistujia olemaan luonnollisia ja toimimaan niin kuin muutenkin toimisi asiakastapaamisessa.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena keväällä 2010. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on keskeistä määritellä tutkittavien henkilöiden joukko (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140). Tässä tutkimuksessa tutkittavat henkilöt olivat he, jotka osallistuivat Viittomakielelle tulkattu asiakastapaaminen – koulutukseen. Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää oliko koulutuksesta hyötyä osallistujille ja oliko koulutukselle tarvetta osallistujien näkökulmasta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa suurta aineistoa voidaan tarkastella määrällisesti ja tilastoiden (mt, 140). Aineistoa, eli koulutusta edeltävän ja koulutuksen jälkeen vastattujen kyselyiden vastauksia verrattiin keskenään ja selvittiin tapahtuiko vastauksissa muutoksia. Seuraavissa kappaleissa esitellään tutkimuksen tavoitteet ja

tutkimusongelmat, kysely aineistonkeruumenetelmänä sekä tutkimuksen analysoinnin vaiheet.

5.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää hyötyivätkö osallistujat koulutukseen osallistumisesta ja oliko koulutukselle tarvetta. Lisäksi pyrittiin tarkastelemaan vastaajien ennakkokäsityksiä ja niiden mahdollisia muutoksia. Tutkimusongelmat olivat seuraavat:

1. Saivatko opiskelijat uutta tietoa Viittomakielelle tulkattu asiakastapaaminen -koulutuksessa?
2. Oliko koulutukselle tarvetta?
3. Muuttuivatko opiskelijoiden asenteet ja ennakkoluulot tulkattuja asiakastapaamisia kohtaan?

5.2 Kyselytutkimus

Valitsin aineiston keruumenetelmäksi kyselyn. Kysely mahdollistaa laajan tutkimusaineiston käytön (Hirsjärvi ym. 2009, 195). Kyselyllä voidaan tutkia vastaajien tietoja tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista sekä uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Tämän lisäksi lomakkeissa voidaan kysyä perusteluja vastauksiin. Kysymyksien tulee olla yksinkertaisia kysymyksiä, joihin voidaan vastata avoimesti tai strukturoidusti monivalintojen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 197.)

Kyselyn avulla aineistoa voidaan kerätä standardoidusti eli kysymällä kysymykset kaikilta vastaajilta täysin samalla tavalla. Kyselyn laajasta aineistosta voidaan tehdä päätelmiä ja yleistyksiä. (Hirsjärvi ym. 2009; 180, 193.) Kyselyn käyttäminen aineiston keruumenetelmänä on osaltaan myös haastavaa, koska vastauksista ei saada selville kuinka vakavasti vastaajat ovat täyttäneet kyselyä. Kyselyssä ei voida

kontrolloida kuinka vastaajat ymmärtävät esitetyt kysymykset ja vastausvaihtoehdot, joten väärinymmärrykset ovat mahdollisia. (mt, 195.)

Kysely toteutettiin Uusitalon (1995, 91) mukaisesti informoituna kyselynä, jolloin tutkija itse jakaa vastaajille kyselyt. Samalla tutkija kertoo kyselyn tarkoituksesta ja käytännöstä, selostaa tarvittavat asiat kyselystä ja vastaa mahdollisesti esille tuleviin kysymyksiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 196-197.) Tässä tutkimuksessa kyselytutkimuksen ensimmäiseen osaan vastattiin tutkijan läsnä ollessa koulutustilaisuuden aluksi, ennen kuin itse koulutus aloitettiin. Kyselyn toinen osa toteutettiin informoituna kyselynä. Uusitalon (1995, 91) mukaan informoidussa kyselyssä vastaajat täyttävät vastaukset omalla ajallaan ja palauttavat ne myöhemmin tutkijalle ennalta sovitulla tavalla (Hirsjärvi ym. 2009, 196-197.) Tässä tapauksessa kerroin toisesta kyselystä vastaajille ja jätin kyselylomakkeet lehtoreille. Lehtorit järjestivät kyselyyn vastaamisen myöhemmin pitämillään oppitunneillaan ja lähettivät vastaukset postitse edelleen minulle.

Tämän kyselytutkimuksen kyselylomakkeet ovat puolistrukturoituja, joissa käytetään suuremmaksi osaksi avoimia kysymyksiä sekä kahta monivalintakysymystä. Avoimet kysymykset mahdollistavat vastaajan vastaamisen omin sanoin ja suoraan omien ajatusten mukaan. Samalla kysymykset eivät itse ehdota vastauksia, vaan antavat vastaajan osoittaa mikä hänen mielestään on olennaista. Monivalintakysymyksissä annetaan vastaajien valita annetuista valinnoista oikeat vastaukset. Samalla yksittäisten vastaukset määrät voidaan laskea yhteen ja tarvittarssa vertailla vastausten määriä toisiinsa. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.)

Kyselylomakkeen laadinnassa tulee kiinnittää huomiota esimerkiksi kysymysten selkeyteen ja tekstin ymmärrettävyyteen sekä kyselyn helposti täytettävyyteen. Avoimiin kysymyksiin tulee jättää riittävästi tilaa. Kysymykset eivät saa olla monimerkityksisiä ja pitkiä yleisiä kysymyksiä, joihin voi olla vaikeaa antaa vastausta. Kyselylomakkeen alkuun sijoitetaan yleisimmät kysymykset ja ne mihin on helpointa vastata. Kyselyn alussa kysytään myös vastaajan taustatietoja, kuten ikä, sukupuoli ja koulutus. Kyselyn lopuksi esitetään tarkat ja spesifit kysymykset. (Hirsjärvi ym. 2009, 202-203.)

Kyselylomaketta tulee testata etukäteen. Pilottitutkimuksien vastaukset käydään läpi, jolloin tarkistetaan, että kysely vastaa odotuksia. (mt, 204.) Testasin kyselylomakkeita ensimmäisellä koulutuskerralla. Testattuja kyselylomakkeita (12 kpl) ei huomioitu tutkimuksessa. Testauksen jälkeen kyselylomakkeita muokattiin.

5.3 Vastauksien analysointi

Aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätöksen teko on tutkimuksen perusta. Analysoinnin mahdollistamiseksi aineiston tiedot tulee tarkistaa, tietoja täydentää ja aineistoa järjestää. (Hirsjärvi ym. 2009, 221-222.) Tekemäni kyselytutkimus analysoitiin selittävästi. Selittävästä analysoinnista on kyse, kun pyritään löytämään vastauksia tilastollisesti analysoiden ja tekemällä vastauksista päätelmiä (Hirsjärvi ym. 2009, 224).

Tietojen tarkastuksen yhteydessä hylätään mahdolliset väärin vastatut tai tiedollisesti puutteelliset (Hirsjärvi ym. 2009, 221). Tarkastuksen yhteydessä hylättiin yksi koulutusta ennen vastattu kyselylomake, koska se palautettiin vasta koulutuksen jälkeen. Tämän vuoksi tutkijalla ei ollut varmuutta siitä vastattiinko kyselyyn ennen koulutusta vai täydennettiinkö sitä mahdollisesti koulutuksen aikana, mikä ei vastaisi kyselyn tarkoitusta. Monivalintakysymysten kohdalla hylkäsin osan vastauksista, jos ne olivat epäselviä tai johonkin yksittäiseen kohtaan ei oltu vastattu ollenkaan.

Tutkijan valvoessa itse ennen koulutusta tapahtuvaa kyselyyn vastaamista, saatiin kaikki kyselyyn osallistuneiden vastaukset kerättyä ja palautetuksi takaisin. Koulutuksen jälkeisen kyselyn osalta lehtoreille jätettiin kyselylomakkeet, joiden vastaamisen lehtorit valvoivat. Yhdelle lehtorille lähetettiin muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta, jonka jälkeen hän toteutti kyselyyn osallistumisen ja lähetti vastaukset tutkijalle.

Kyselylomakkeet tiedot tallennettiin tietokoneelle myöhempää analysointia varten. Jokaisen kysymyksen tiedot kirjattiin yksitellen ja samalla laskettiin kysymyksen vastausten kokonaismäärä. Vastaukset luokiteltiin aiheittain ja mahdollisimman

sanatarkasti. Avoimien kysymyksien vastauksista eriteltiin yksittäiset, erilaiset aiheet. Tämän jälkeen laskettiin kuinka monessa vastauksessa sama aihe ilmeni. Kun vastaukset oli luokiteltu erittäin tarkasti, niiden merkitystä alettiin tarkastella paremmin. Merkityksien selvittämisen kautta vastauksia voitiin yhdistellä ja luoda suurempia asiakokonaisuuksia, teemoja. Lopulta kysymyksien vastaukset voitiin yhdistää selkeisiin teemoihin asiakokonaisuuksien mukaan ja laskea teeman esiintyvyys ja määrä. Lukuja vertaamalla voidaan löytää vastaus yksittäiseen kysymykseen. Koulutusta edeltävän ja jälkeisen kyselyn vastauksia vertaamalla voidaan tehdä johtopäätöksiä vastausten muuttumisesta tai muuttumattomuudesta. Vastauksien tarkastellen voidaan myös tehdä havaintoja koulutuksen hyödystä ja tarpeesta.

6 TULOKSET

Kyselytutkimus toteutettiin Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoille kaksiosaisena kyselynä ennen ja jälkeen koulutuksen. Koulutukseen osallistui nimilistojen mukaisesti yhteensä 117 henkilöä, mutta kyselyyn osallistui 101 henkilöä. Kaikki koulutukseen osallistuneet eivät vastanneet kyselyihin. Ensimmäinen koulutusryhmä (12 opiskelijaa) testasi kyselylomakkeet, eikä niitä ole huomioitu itse tutkimuksessa. Kysely oli suunnattu opiskelijoille, joten koulutukseen osallistuneet lehtorit eivät vastanneet kyselyyn.

Ennen koulutusta vastattuun kyselyyn osallistui yhteensä 101 opiskelijaa. Tästä joukosta yksi vastauslomake hylättiin. Tässä tapauksessa tutkija ei voinut olla varma vastaamisen tapahtuneen ennen koulutusta, koska kyselylomake palautettiin koulutuksen jälkeen. Ennen koulutusta toteutetusta kyselystä vastauksia oli yhteensä sata. Koulutuksen jälkeen vastattuja kyselyitä oli 77. Koulutuksen jälkeiseen kyselyyn vastasi 77,0 % ennen koulutusta toteutetun kyselyn vastaajista. Yksittäisten kysymysten vastauksista on hylätty lomakkeet, joissa esimerkiksi monivalintavastauksissa ei ole vastattu kaikkiin kohtiin tai vastaukset ovat epäselviä.

Käytän jatkossa ennen koulutusta vastatusta kyselystä nimitystä ”kysely A” sekä koulutuksen jälkeisesti kyselystä nimitystä ”kysely B”.

6.1 Taustatiedot

Molemmissa kyselyissä vastaajilta kysyttiin ensin taustatietoja. Kyselyyn A, eli ennen koulutusta toteutettuun, vastasi 100 opiskelijaa. Vastanneista 86 (86,0 %) oli naisia ja 14 (14,0 %) miehiä. Iältään he olivat 19–49 vuotta, keskiarvoltaan 22,8 vuotta. Kyselyyn B, eli koulutuksen jälkeen, vastasi yhteensä 77 opiskelijaa. Vastanneista naisia oli 66 (85,7 %) ja miehiä 11 (14,3 %). He olivat myös 19–49 vuotta, keskiarvoltaan 20,7 vuotta.

Kyselyssä A vastaajista opiskeli fysioterapeutiksi 30, terveydenhoitajaksi 23, kättilöksi 23 ja restonomiksi 26. Osa vastaajista ilmoitti kaksois-tutkinnon. Kyselyssä B vastaajista fysioterapeutiksi opiskeli 23, terveydenhoitajaksi 17, kättilöksi 9, sairaanhoitaja-kättilöksi 4 ja restonomiksi 24.

Vastaajat ilmoittivat opiskelun alkamisajankohdaksi kyselyssä A kevään 2010 (18 vastaajaa), syksyn 2009 (26 vastaajaa), vuoden 2008 (30 vastaajaa), vuoden 2007 (16 vastaajaa), vuoden 2006 (6 vastaajaa) ja yksi vastaajaa vuoden 2001. Kyselyssä B vastaajat olivat aloittaneet opintonsa keväällä 2010 (13 vastaajaa), syksyllä 2009 (24 vastaajaa), vuonna 2008 (23 vastaajaa) ja vuonna 2006 (17 vastaajaa).

Vastaajilta kysyttiin mitä he olivat aiemmin opiskelleet. Tätä kysyttiin, koska aiemmista opinnoista voidaan arvioida, onko vastaajalla paljon ennakkotietoa tulkatuista tilanteista. Esimerkiksi, jos vastaaja olisi aiemmalta tutkinnoltaan viittomakielen ohjaaja, voidaan olettaa hänen tietävän jo paljon viittomakielestä ja asiakkaista. Vastaajilla oli mahdollisuus vastata useita koulutuksia. Ennen nykyisiä opintojaan kyselyssä A ylioppilastutkinnon oli suorittanut 68 vastaajaa, ravintolakokin tutkinnon neljä vastaajaa, hotelli- ja ravintola-alan perustutkinnon kolme vastaajaa, lähihoitajan tutkinnon seitsemän vastaajaa ja catering alan perustutkinnon kolme vastaajaa. Lisäksi sairaanhoitajaksi oli opiskellut viisi vastaajista, kaksoistutkinnon oli

suorittanut neljä vastaajaa ja tradenomiksi, urheiluhierojaksi ja terveydenhoitajaksi oli jokaista opiskellut kaksi vastaajaa, sekä liikuntalääketieteen opintoja oli kahdella vastaajalla. Näiden lisäksi seuraavia opintokokonaisuuksia oli jokaista opiskellut yksi vastaaja: luontoyrittäjä, kaksi erillistä ammattitutkintoa, matkailupalvelujen tuottaja, hotellivirkailija, leipuri-kondiittorin perustutkinto, Pop-jazz konservatorio, matkailualan koulutus, laboratoriohoitaja, suuhygienisti, agrologi-AMK, biotieteet (FM), audiovisuaalisen viestinnän perustutkinto, muotoilija-AMK, psykologian opintoja, pintakäsittelyn perustutkinto, liikunnanohjauksen perustutkinto, automekaanikko, tanssinopettaja-AMK, koulutettu hieroja, toimistosihteeri sekä tietojenkäsittelyn ammattitutkinto.

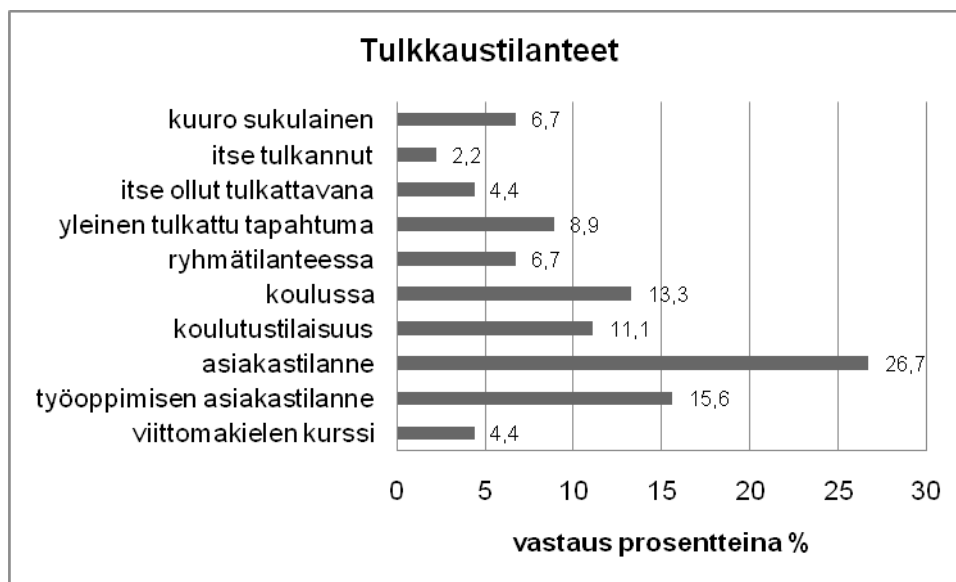
Kyselyssä B aiemmiksi opinnoikseen 54 vastaajaa ilmoitti ylioppilastutkinnon, ravintolakokin tutkinnon kolme vastaajaa, catering-alan perustutkinnon oli suorittanut kaksi vastaajaa ja sairaanhoitajan tutkinnon kolme vastaajaa. Näiden lisäksi ammattikoulua oli käynyt kolme vastaajaa ja lähihoitajaksi oli opiskellut viisi vastaajaa. Seuraavia aloja jokaista oli opiskellut yksi vastaaja: luontoyrittäjä, hotelli- ja ravintola-alan perustutkinto, matkailupalvelun tuottaja, leipuri-kondiittorin perustutkinto, suuhygienisti, biotieteet (FM), muotoilija-AMK, tradenomi, pintakäsittelyn perustutkinto, urheiluhieroja, liikuntalääketieteen opintoja, tanssinopettaja-AMK, terveydenhoitaja, toimistosihteeri, tietojenkäsittelyn ammattitutkinto, kaksoistutkinto, ammattilukio, hotellivirkailija, suurtalouskokki ja talouskoulu.

6.2 Tulkaustilanteet

Vastaajien kokemuksia ja tietämystä tulkaustilanteista kysyttiin erilaisin kysymyksin. Kysymyksissä keskityttiin vastaajien ennakkotietoihin ja -ajatuksiin tulkatuista asiakastapaamisista ja niiden käytännöstä.

Ennen koulutusta, kyselyssä A, vastaajilta kysyttiin ensimmäiseksi olivatko he olleet läsnä tulkatussa tilanteessa (viittomakieli, puhutut kielet). Lisäksi heiltä kysyttiin millaisessa tulkatussa tilanteessa se oli ollut. Vastaajista 43 % oli ollut läsnä

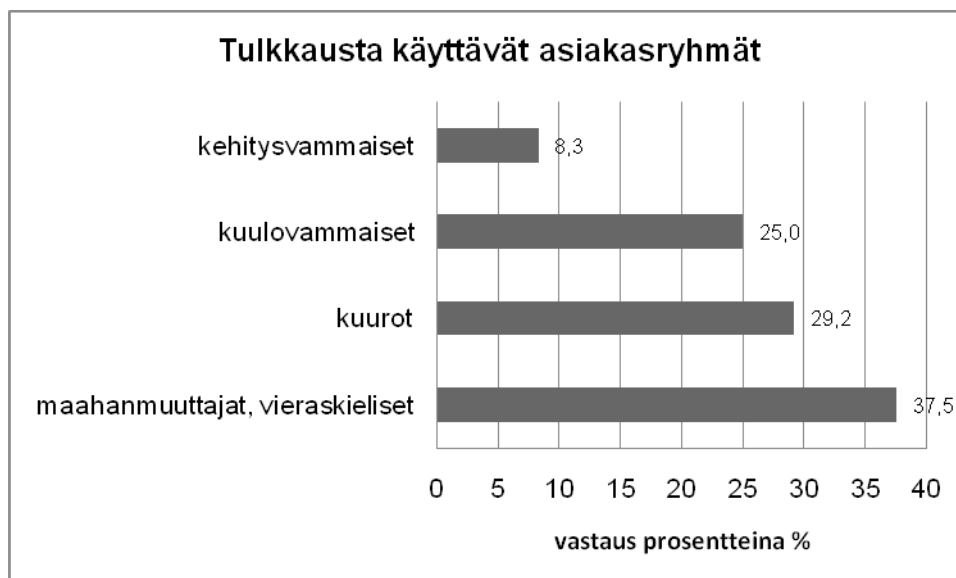
tulkatussa tilanteessa (viittomakieli, puhutut kielet) ja 53 % ei ollut ollut läsnä. Seuraavassa kuviossa esitellään millaisissa tulkatuissa tilanteissa vastaajat olivat olleet läsnä. Tilanteita oli yhteensä 45.



Kuvio 1 Tulkkaustilanteet, joissa vastaajat olivat olleet läsnä (n = 45)

Vastaajat olivat olleet läsnä erilaisissa tulkatuissa asiakastilanteissa (26,7 %) omassa työssään tai työharjoittelun aikana (15,6 %). Lisäksi heillä oli ollut koulussa tulkkaus (13,3 %) tai he olivat osallistuneet tulkattuun koulutustilaisuuteen (11,1 %).

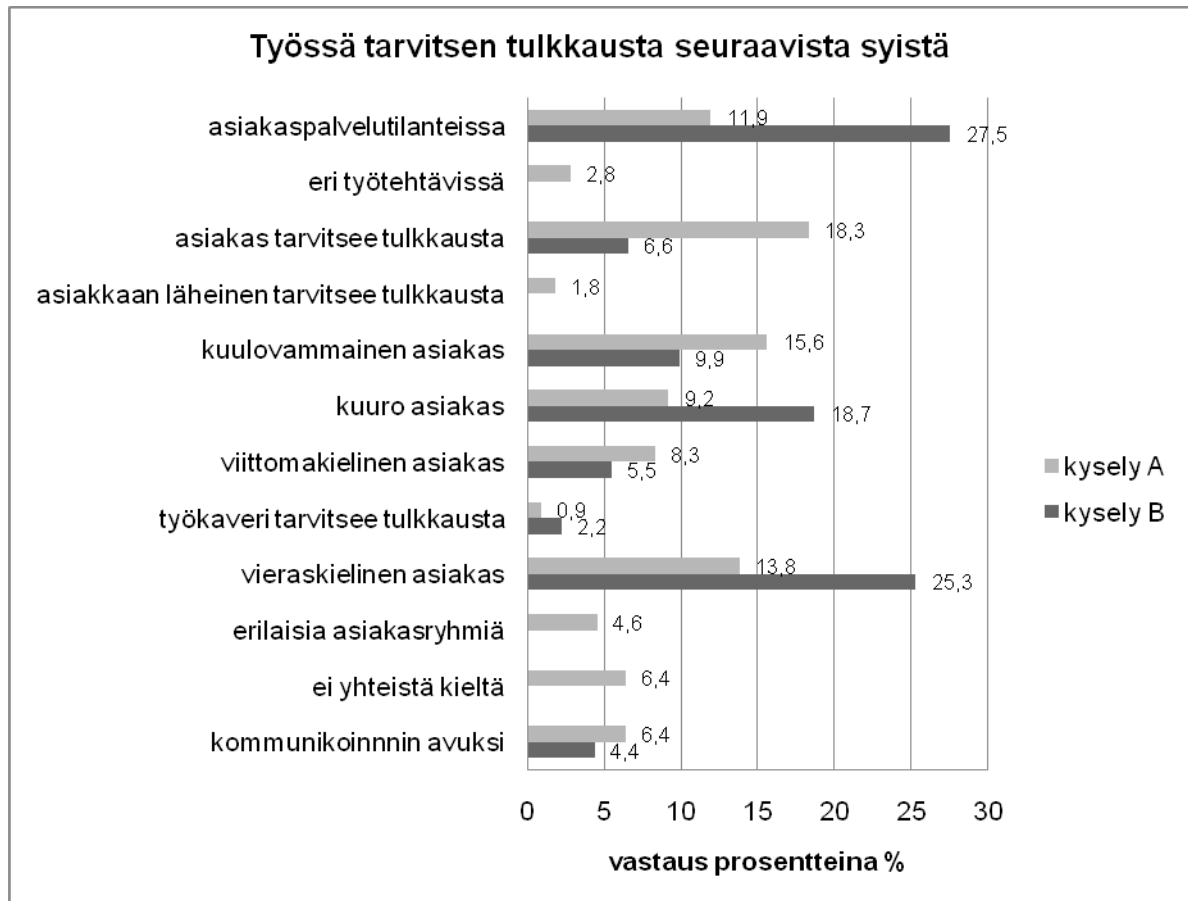
Seuraavaksi opiskelijoilta kysyttiin ovatko he opinnoissaan perehtyneet asiakasryhmiin, jotka käyttävät tulkkauspalveluja. 17 % vastaajista oli perehtynyt ja 83 % vastaajista ei ollut perehtynyt. Opiskelijat olivat perehtyneet erilaisiin asiakasryhmiin, jotka on esitelty seuraavassa kuviossa.



Kuvio 2 Opinnoissa perehdytty tulkkausta käyttävät asiakasryhmiin (n=24)

Vastaajat olivat opinnoissaan perehtyneet eniten yleisesti vieraskielisiin ja maahanmuuttajiin (37,5 %). Vastauksissa oli selkeästi erotettu kuurot ja kuulovammaiset toisistaan. Annetuista vastauksista opinnoissa oli perehdytty kuuroihin (29,2 %) ja kuulovammaisiin (25,0 %).

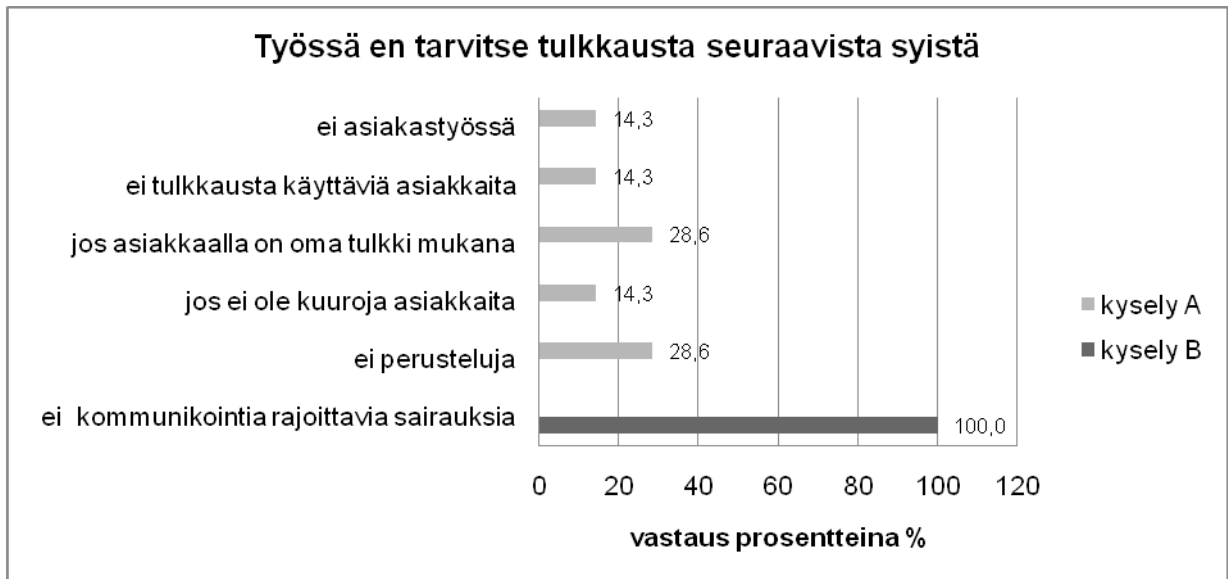
Ennen koulutusta (kysely A) ja koulutuksen jälkeen (kysely B) toteutetuista kyselyissä vastaajilta kysyttiin samanlaiset kysymykset liittyen tulkattuihin asiakastapaamisiin. Vastaukset on eritelty kyselyiden A ja B mukaan. Kysymykseen tarvitsetko tulkkausta tulevassa työssäsi, kyselyssä A vastasi yhteensä 96 opiskelijaa. Vastaajista 92,7 % kertoi tarvitsevansa tulkkausta. 7,3 % vastaajista ei tarvitse tulkkausta. Kyselyyn B vastanneita oli yhteensä 74. Vastaajista 98,6 % tarvitsee tulkkausta tulevassa työssään ja 1,4 % ei tarvitse. Vastaajilta pyydettiin lisäksi perusteluja miksi he tarvitsevat tai eivät tarvitse tulkkausta tulevassa työssään. Vastaaja saivat antaa useita esimerkkejä. Seuraavassa kuviossa 3 esitellään vastaajien mainitsemia tilanteita ja tapauksissa, jolloin he tarvitsevat tulkkausta tulevassa työssään.



Kuvio 3 Tarvitsen tulkkausta tulevassa työssäni seuraavista syistä
(A kyselyssä n = 109, B kyselyssä n = 91)

Kaaviossa käy ilmi, että kyselyn A vastaajat ilmoittivat tarvitsevansa tulkkausta eniten silloin, kun asiakas itse tarvitsee tulkkausta (18,3 %). Seuraavaksi eniten tulkkausta tarvitaan kun, asiakas on kuulovammainen (15,6 %) tai vieraskielinen (13,8 %) sekä yleisesti asiakaspalvelutilanteissa (11,9 %). Kyselyssä B olevista vastauksista eniten tulkkausta tarvitaan yleisesti asiakaspalvelutilanteissa (27,5 %), sekä kun asiakas on vieraskielinen (25,3 %) tai kuuro (18,7 %).

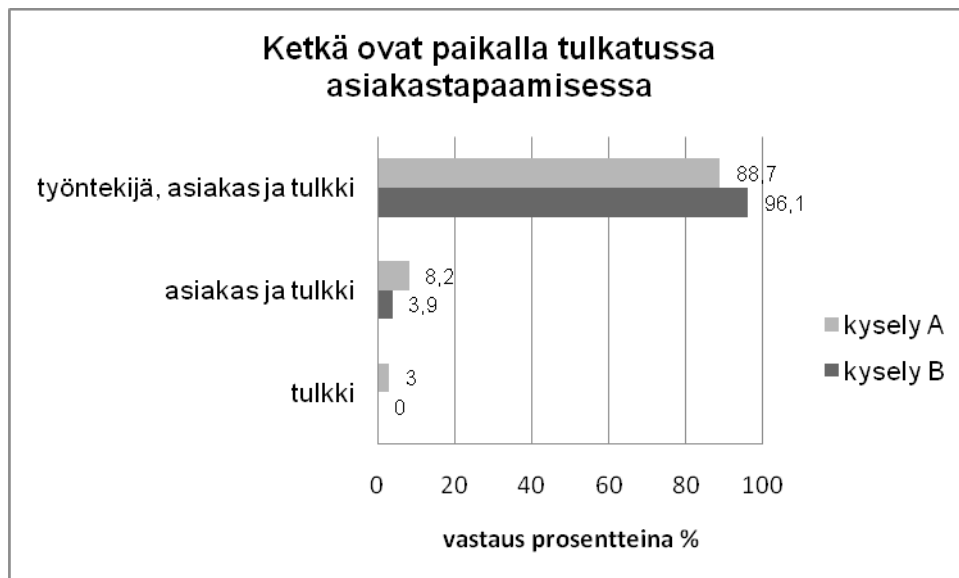
Seuraavassa kuviossa 4 näkyvät perustelut ja tilanteet, miksi vastaajat eivät tarvitse tulkkausta.



Kuvio 4 En tarvitse tulkkausta tulevassa työssäni seuraavista syistä
(kysely A n = 7, kysely B n = 1)

Kyselyssä A käy ilmi, että vastaajat eivät mielestään tarvitse tulkkausta esimerkiksi, jos asiakkaalla on oma tulkki mukana (28,6 %). Kyselyssä B 100 % vastaajista ilmoitti, ettei hän tarvitse tulkkausta. Perusteluna oli, ettei ole kommunikaatiokykyjä rajoittavia sairauksia.

Seuraavaksi kysyttiin ”Ketkä ovat paikalla tulkatussa asiakastapaamisessa?”. Seuraavassa kaaviossa esitetään vastausten jakautuminen kyselyissä A ja B.

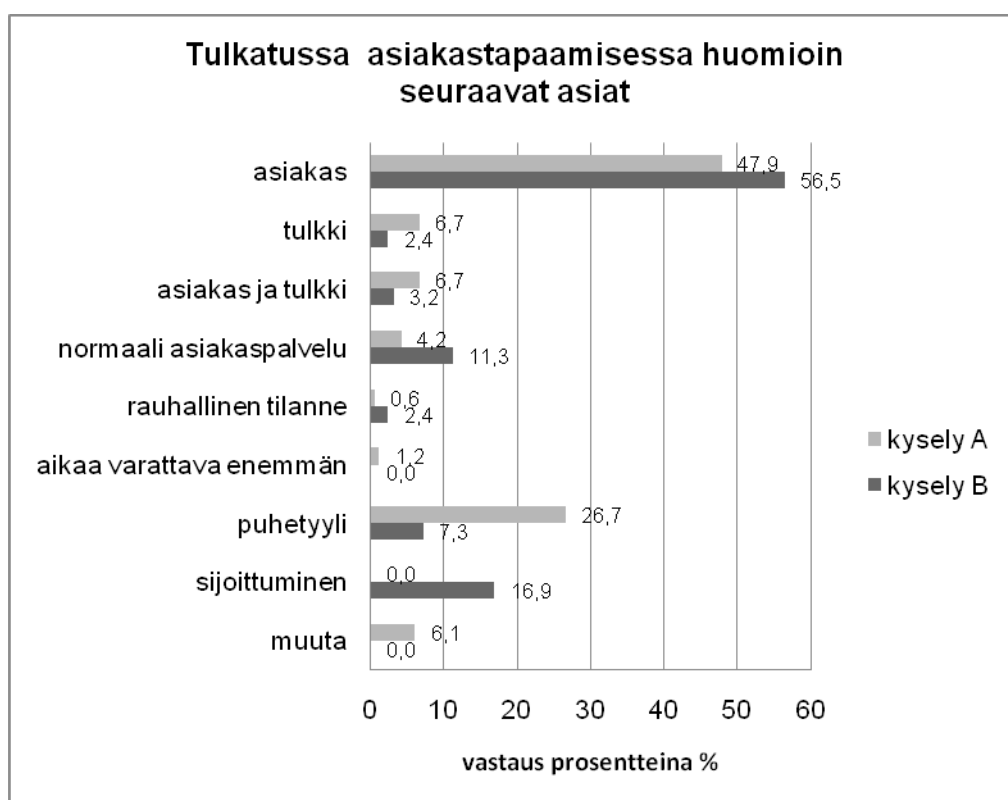


Kuvio 5 Ketkä ovat paikalla tulkatussa asiakastapaamisessa
(kysely A n = 97, kysely B n = 77)

Kaaviosta näkee, että kyselyn A vastaajista 88,7 % ilmoitti työntekijän, asiakkaan ja tulkin olevan paikalla tulkatussa asiakastapaamisessa, kun kyselyssä B luku oli 96,1 %. Seuraavaksi eniten vastattiin paikalla olevan tulkin ja asiakkaan, A kyselyssä 8,2 % ja B kyselyssä 3,9 %. Kyselyssä A vastaajista 3 % kertoi paikalla olevan tulkin.

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin ”Kuinka toimit työntekijänä tulkatussa asiakastapaamisessa ja mitä otat huomioon?”. Kyselyssä A kysymykseen vastasi 97 vastaajaa, näistä kaksi (2,1 %) vastasi ”en tiedä”. Kyselyyn B vastasi 76 henkilöä. Vastaajat saivat vastata kysymykseen avoimesti ja tuoda esille useita erilaisia aiheita.

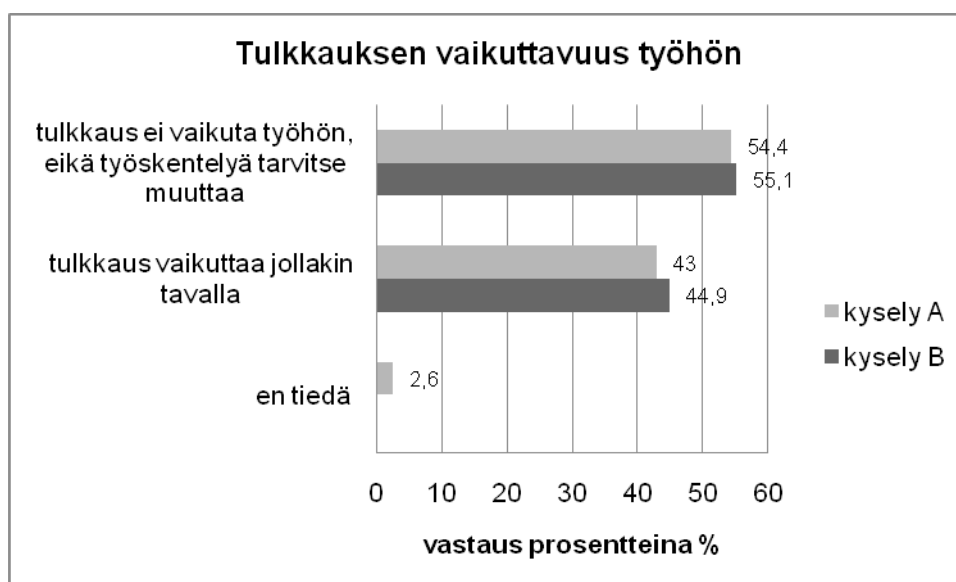
Kaaviossa esitellään millaisia aihekokonaisuuksia vastauksista löytyi. Aihekokonaisuudet ovat yhdistetty avoimista vastauksista.



Kuvio 6 Mitä otat huomioon työntekijänä tulkatussa asiakastapaamisessa (kysely A n = 97, kysely B n = 76)

Kaaviosta selviää, että vastaajat huomioivat kyselyssä A tulkatussa asiakastapaamisessa eniten asiakkaan ja oman puhetyylinsä. Kyselyssä B vastaajat huomioivat ensisijaisesti asiakkaan ja sen jälkeen toisena tilanteessa sijoittumisen, eli sen missä tulkkaustilanteessa läsnä olevat henkilöt istuvat tai seisovat ja kuinka he näkevät toisensa.

Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin millä tavoin tulkkaus vaikuttaa heidän työhönsä ja täytyykö heidän muuttaa työskentelyä tulkkauksen vuoksi. Vastaajat saivat tuoda esille useita asioita. Kyselyssä A kysymykseen vastasi 90 henkilöä (vastauksia yhteensä 114) ja koulutuksen jälkeen 77 henkilöä (vastauksia 89).

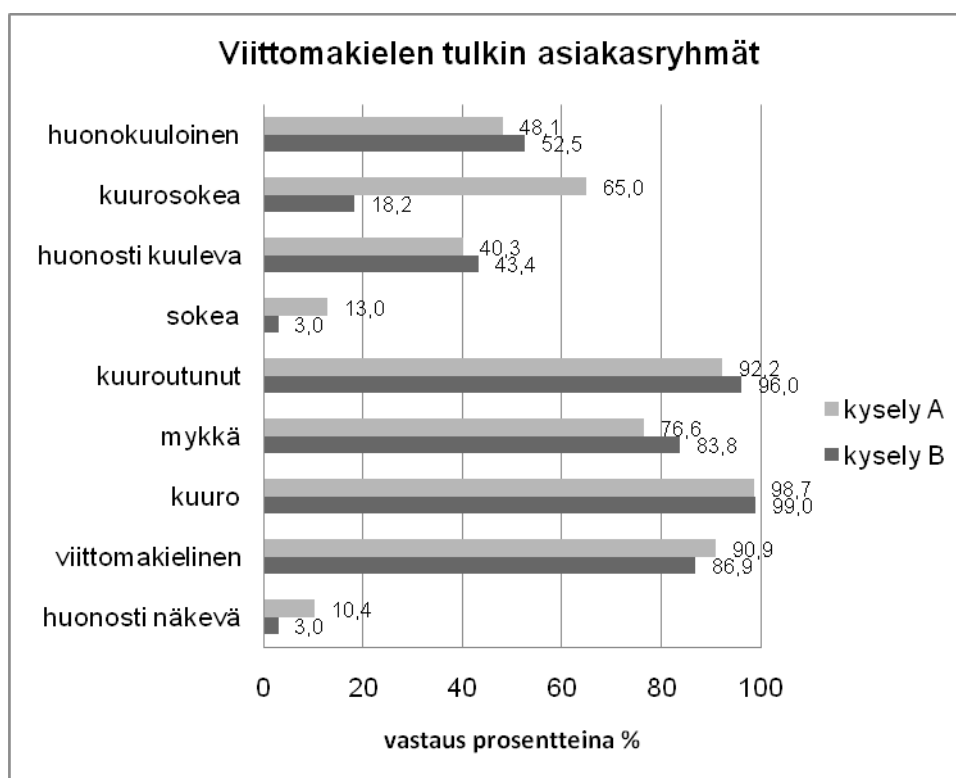


Kuvio 7 Tulkkauksen vaikuttavuus työhön (kysely A n = 114, kysely B n = 89)

Kyselyssä A vastaukset jakaantuivat seuraavasti: "tulkkkaus ei vaikuta työhön, eikä työskentelyä tarvitse muuttaa" 54,4 %, "tulkkkaus vaikuttaa työhön jollakin tavalla" 43,0 % ja "en tiedä" 2,6 % vastauksista. Tulkkkaus vaikuttaa vastaajien mielestä työhön monin eri tavoin. Näitä vastauksia oli yhteensä 49. Tulkkkaus vaikuttaa esimerkiksi siten, että työntekijän tulee pyrkiä entistä johdonmukaisempaan ja selkeään toimintaan (12,2 %), valmistautua huolellisemmin ohjaustilanteeseen (8,2 %), keskustelutahti on rauhallisempi (8,2 %) ja työskentely on hitaampaa (16,3 %). Kyselyssä B vastauksista jakaantuivat seuraavasti: "tulkkkaus ei vaikuta työhön, eikä työskentelytapoja tarvitse muuttaa" 55,1 % ja "tulkkkaus vaikuttaa jollakin tavalla työhön" 44,9 %. Työhön vaikuttavia vastauksia oli yhteensä 40. Näistä 15 %:n

mukaan työntekijän tulee itse antaa asiakkaalle ohjeet, kun asiakkaalla on näköyhteys tulkkiin. Lisäksi asiat täytyy esittää selkeämmin (10,0 %) ja varautua siihen, että työskentely on hitaampaa (12,5 %). Vastauksista 7,5 % mukaan tulkki kysyy, jos ei saa selvää tai tarvitsee tarkennusta.

Vastaajia pyydettiin valitsemaan ennalta annetuista vaihtoehdoista viittomakielen tulkin asiakasryhmät. Vaihtoehdot olivat huonokuuloinen, kuurosokea, huonosti kuuleva, sokea, kuuroutunut, mykkä, kuuro, viittomakielinen ja huonosti näkevä. Vaihtoehtoina oli tarkoituksella myös vääriä vastausvaihtoehtoja ja nimikkeitä, jotta vastaajille voidaan tarjota useampi vaihtoehto. Samalla vastauksista voidaan myöhemmin päätellä vastaajien tietämystä aiheesta. Seuraavassa kaaviossa on esitelty vastauksien prosentuaalinen määrä suhteutettuna vastauksien kokonaismäärään.



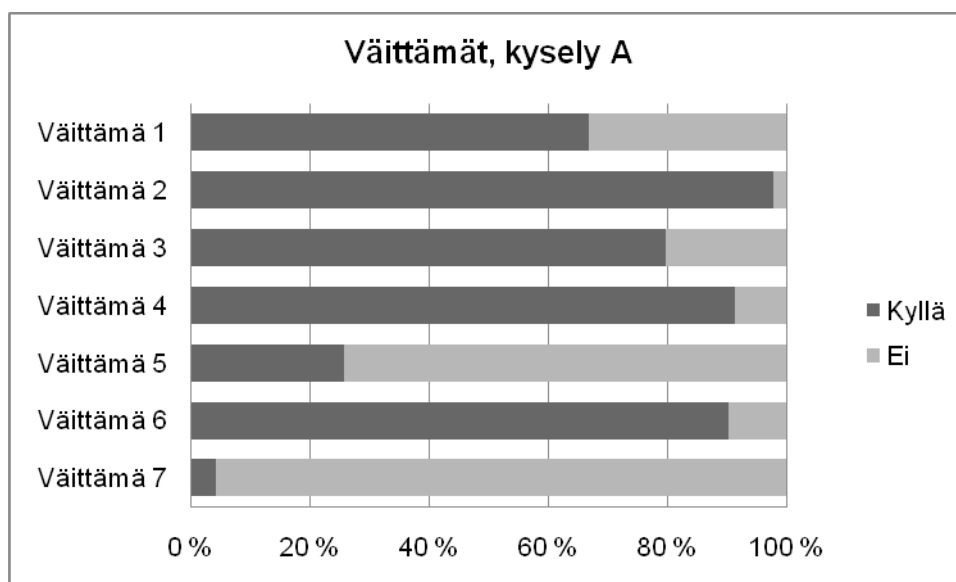
Kuvio 8 Valitse seuraavista viittomakielen tulkin asiakasryhmät
(kysely A n =99, kysely B n = 77)

Kaaviosta käy ilmi, että vastaajat pitivät molemmissa kyselyissä viittomakielen tulkin asiakasryhminä eniten kuuroja, kuuroutuneita, viittomakielisiä ja mykkiä. Kyselyssä B

65,0 % vastaajista vastasi kuurosokeiden kuuluvan tulkin asiakasryhmiin. Vastauksissa oli tapahtunut suuri muutos, koska kyselyssä A näin vastasi 18,2 %.

6.3 Väittämät

Kyselyissä esitettiin viittomakielialaan ja tulkkaukseen liittyviä väittämiä, joihin vastaajat saivat vastata ”kyllä” tai ”ei”. Seuraavissa kuvioissa 9 ja 10 on esitetty vastauksien jakautuminen. Ensimmäinen kuvio osoittaa vastaukset kyselyssä A ja seuraava kuvio kyselyssä B.



Kuvio 9 Vastaa väittämiin ”kyllä” tai ”ei”

Väittämä 1: Viittomakieli on kansainvälinen kieli.

Väittämä 2: Viittomakielen tulkki on vaitiolovelvollinen.

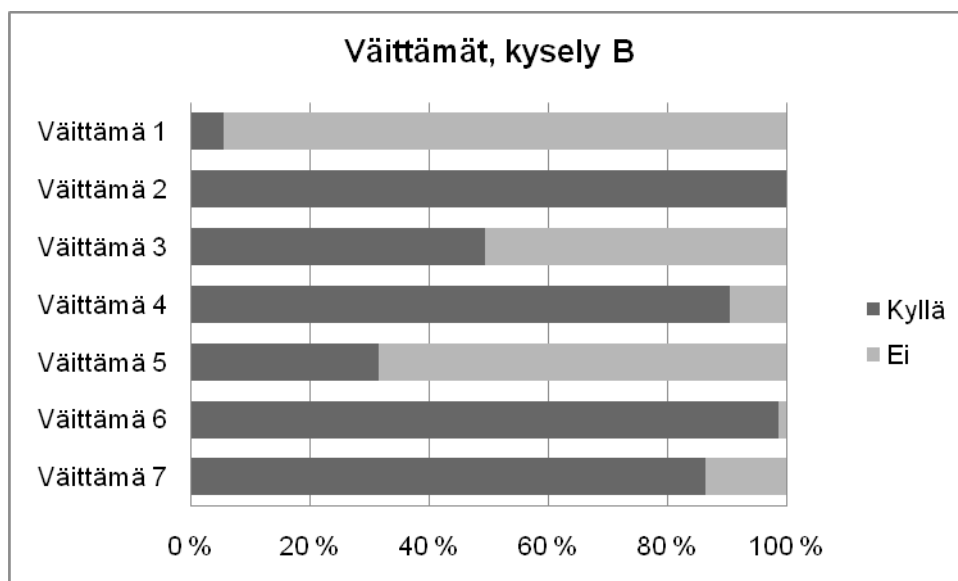
Väittämä 3: Viittomakielen tulkki on kuuron asiakkaan avustaja.

Väittämä 4: Viittomakielen tulkki on tulkkauksilanteessa kuuroja ja kuulevaa asiakasta varten.

Väittämä 5: Kuuro asiakas tilaa aina itse tulkin.

Väittämä 6: Viittomakielen tulkin tutkinto ja ammattikorkeakoulututkinto.

Väittämä 7: Tulkki päättää itse mitä tulkkauksilanteessa.



Kuvio 10 Vastaa väittämiin ”kyllä” tai ”ei”

Väittämä 1: Viittomakieli on kansainvälinen kieli.

Väittämä 2: Viittomakielen tulkki on vaitiolovelvollinen.

Väittämä 3: Viittomakiele tulkki on kuuron asiakkaan avustaja.

Väittämä 4: Viittomakielen tulkki on tulkkaustilanteessa kuuroja ja kuulevaa asiakasta varten.

Väittämä 5: Kuuro asiakas tilaa aina itse tulkin.

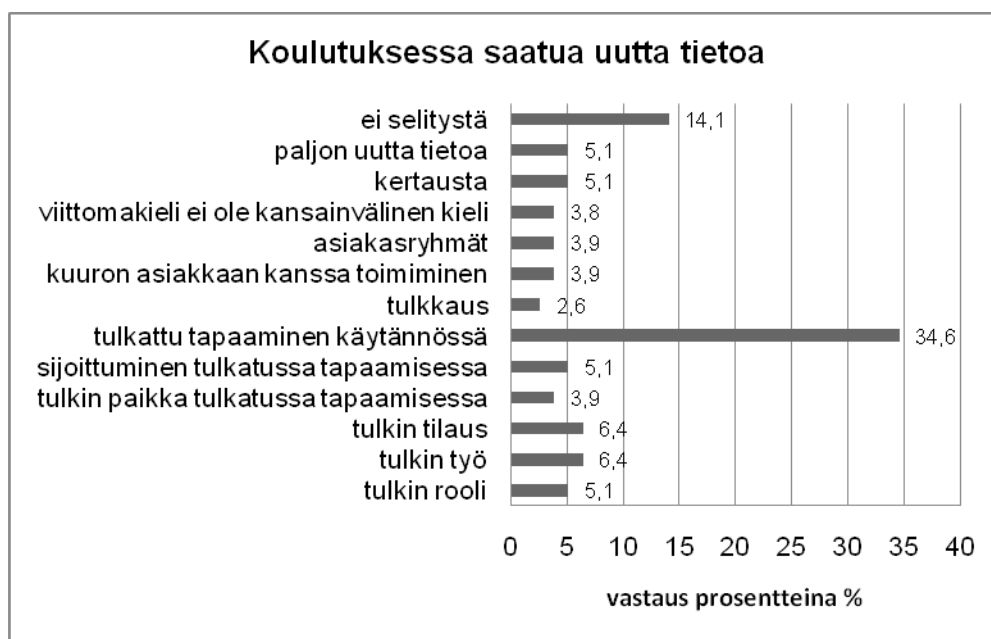
Väittämä 6: Viittomakielen tulkin tutkinto ja ammattikorkeakoulututkinto.

Väittämä 7: Tulkki kääntää tulkkaustilanteessa kaiken

Kuvioista nähdään että väittämän ”viittomakieli on kansainvälinen kieli” vastaukset muuttuivat eniten. Kyselyssä A yli 60 % vastaajista ajatteli viittomakielen olevan kansainvälinen kieli, kun kyselyssä B alle 10 % ajatteli näin. Myös väittämässä ”viittomakielen tulkki on kuuron asiakkaan avustaja” tapahtui selkeitä muutoksia. Kyselyssä A noin 80 % vastasi tulkin olevan avustaja, mutta kyselyssä B vastaus laski noin 50 %:n.

6.4 Koulutus

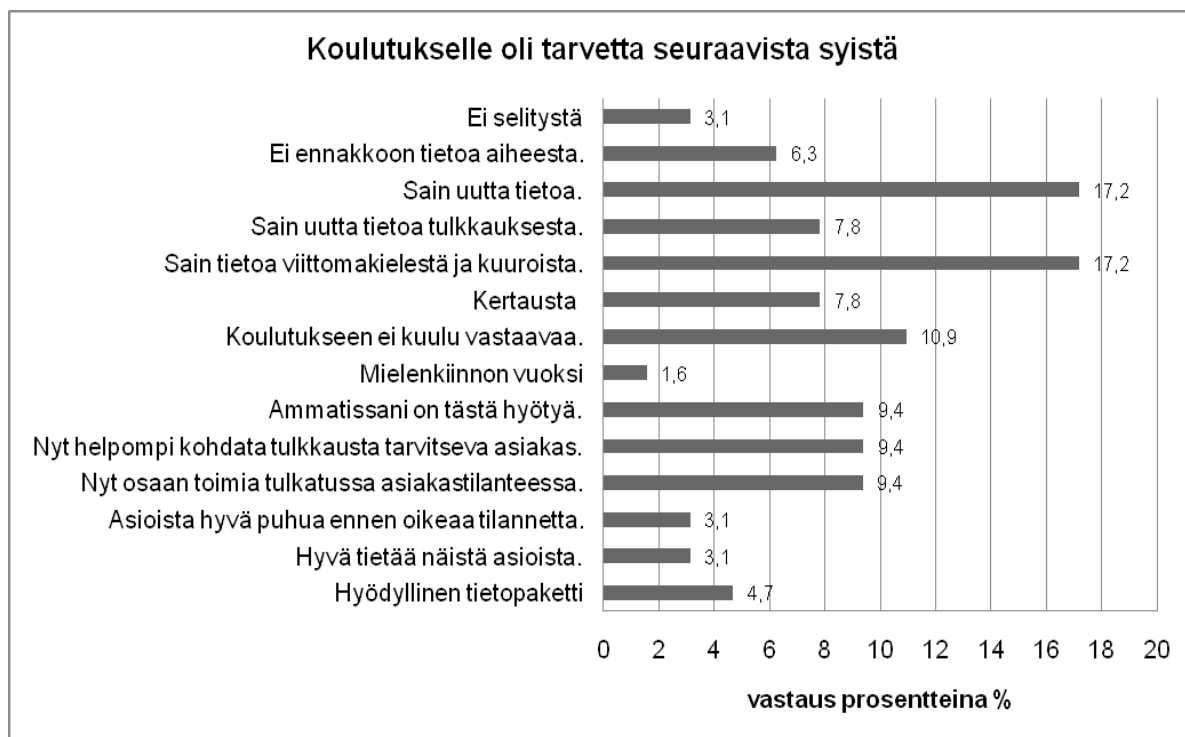
Koulutuksen jälkeisessä kyselyssä B vastaajilta kysyttiin heidän mielipiteitään koulutuksesta ja sen toteutuksesta. Ensimmäiseksi kysyttiin ”saitko koulutuksessa uutta tietoa tulkatusta asiakastapaamisesta ja mitä se oli?” Kysymykseen vastasi ”kyllä” 88,3 % (68 vastaajaa) ja ”ei” 11,7 % (9 vastaajaa). Kuviossa mitä uutta tietoa vastaajat kokivat saaneen koulutuksessa.



Kuvio 11 Koulutuksessa saatu uutta tietoa (n = 78)

Vastaajat olivat saaneet eniten uutta tietoa siitä millainen tulkattu asiakastapaaminen käytännössä on.

Vastaajilta kysyttiin myös oliko koulutukselle tarvetta ja perustelut mielipiteelleen. Vastaajista 85,7 %:n mielestä koulutukselle oli tarvetta ja 14,3 % mielestä ei ollut. Seuraavassa kuviossa esitellään asiat, joiden mielestä koulutukselle oli tarvetta.

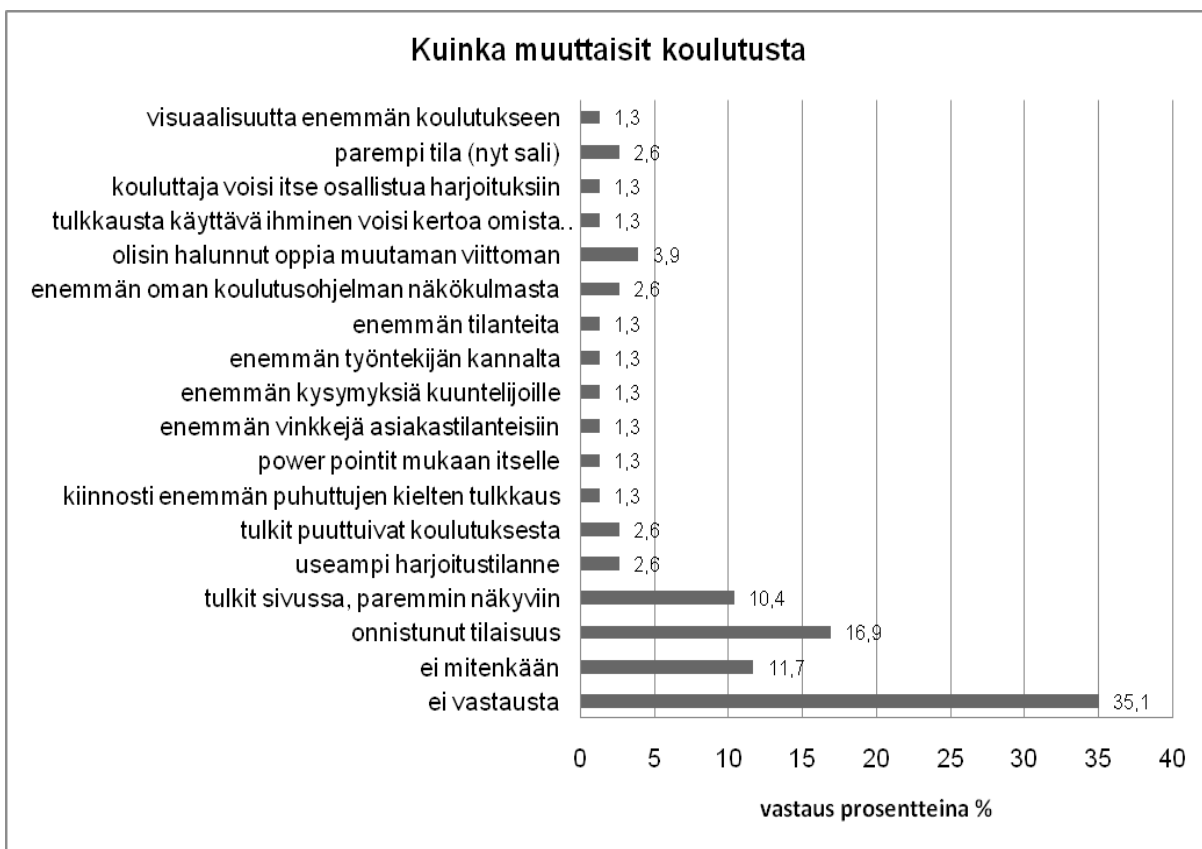


Kuvio 12 Koulutukselle oli tarvetta seuraavista syistä (n = 64)

Vastaajien mielestä koulutukselle oli tarvetta, koska koulutuksessa sai yleisesti uutta tietoa sekä erityisesti tietoa viittomakielestä ja kuuroista.

Kysymykseen mistä löydät lisää tietoa liittyen tulkkaukseen ja viittomakielisiin vastasi 53 henkilöä (68,8 %) kaikista 77 osallistujasta. Yleisin vastaus (60,4 %) lisätiedon hakemiseen oli Internetistä hakupalvelu Googlen käyttäminen. Myös monet Internet-sivustot oli mainittu vastauksissa, joista useimmin ja oikein mainittuna oli Kuurojen liiton Internet-sivusto (9,4 %).

Viimeisenä kysyttiin vastaajilta kuinka he itse muuttaisivat koulutustilaisuutta. Kuviossa 13 esitetään mitä asioita vastauksista löytyi.



Kuvio 13 Kuinka muuttaisit koulutusta (n = 77)

Vastauksista nähdään, että 11,7 % oli sitä mieltä, ettei tilaisuutta tarvitse muuttaa ja 16,9 %:n mielestä tilaisuus oli onnistunut. Vastauksista 10,4 % koettiin, että tulkit olivat tilaisuudessa sivussa, joten heidät tulisi saada paremmin näkyviin. 2,6 % vastauksista kommentoi tulkkien puuttumisesta. Seitsemästä koulutustilaisuudesta yhdessä ei ollut tulkkausta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Molemmissa kyselyissä oli suhteessa saman verran nais- ja miesvastaajia. Koulutuksen jälkeisen kyselyn keskiarvoikä oli 2,1 vuotta vähemmän kuin ennen koulutusta. Vastaukset ovat vertailtavissa, koska vastausjoukko koostuu suhteutettuna samanlaisesta määrästä vastaajia.

Tulkkauspalvelua tulevassaan työssään tarvitsi ennen koulutusta 92,7 % vastaajista ja koulutuksen jälkeen 98,6%. Kuviosta 3 selviää, että vastaajat ajattelivat ennen koulutusta tarvitsevansa tulkkausta, jos asiakas sitä tarvitsee. Lähtökohtana tähän ajatukseen on mielestäni, että vastaajat eivät itse kokeneet tarvitsevansa tulkkausta esimerkiksi kuuron asiakkaan tapaamiseen, vaan he ajattelivat vain asiakkaan tarvitsevan tulkkausta. Koulutuksen jälkeen ”asiakas tarvitsee tulkkausta” -vastaukset vähenevät. Vastaavasti yleisesti asiakaspalvelutilanteissa tulkkauksen tarve lisääntyi. Koulutuksen jälkeen myös vieraskielisten asiakkaiden kanssa asioiminen tarkoittaa tulkkauksen tarvetta (25,3 % vastauksista). Tähän saattoi vaikuttaa se, että koulutuksessa puhuttiin tulkkauksesta yleisesti huomioiden viittomakielen ja puhuttujen kielten tulkkauks.

Vastaajat huomioisivat tulkkauksutilanteessa ennen koulutusta ensisijaisesti asiakkaan ja puhetyylinsä. Koulutuksen jälkeen suurin osa vastauksista keskittyi asiakkaan, työntekijän ja tulkin sijoittumisen huomiointiin. Koulutuksessa painotin sitä, ettei puhujan tarvitse hidastaa tai muuten muuttaa puhetyyliään tulkkauksen vuoksi. Ennen koulutusta monet vastaajat olivat kiinnittäneet huomiota juuri puhumiseen, mutta myöhemmin vastaukset vähenivät selkeästi. Koulutuksessa mietimme yhdessä osallistujien kanssa myös erilaisia asiakkaan, työntekijän ja tulkin mahdollisuuksia sijoittautua tulkkauksutilanteessa. Lisäksi pohdimme joidenkin ryhmien kanssa heidän työssään olevia perusasiakastilanteita ja niissä tulkkauksen käytännön sujuvuutta. Koulutuksen jälkeen moni vastaaja huomioisi tulkkauksutilanteessa henkilöiden sijoittumista ja asiakkaan ja tulkin näköyhteyttä.

Molemmissa kyselyissä noin puolet vastaajista vastasi, ettei tulkkauks vaikuta työhön, eikä toimintatapoja tarvitse muuttaa. Samalla saman verran vastaajista ajatteli tulkkauksen vaikuttavan jollakin tavalla työhön. Työhön vaikuttamista jokainen työntekijä ajattelee hyvin yksilöllisesti; osalle tulkkauks on vain osa kommunikoinnin sujuvuutta ja esimerkiksi fysioterapeuttiopiskelijat nostivat koulutuksen jälkeen esille hoitotilanteet sujuvuuden. Kun asiakas makaa hoitotasolla, hänen kasvonsa ovat lattiaa kohden eikä hän tällöin näe tulkkausta. Vastauksissa huomioitiin, että ohjeet tulee antaa asiakkaalle, kun hänelle on tulkkiin näköyhteys.

”Kyllä” ja ”ei” väittämien vastauksissa suurin muutos tapahtui väittämässä ”viittomakieli on kansainvälinen kieli”. Ennen koulutusta suurin osa vastaajista ajatteli viittomakielen olevan kansainvälinen kieli. Koulutuksen jälkeen suurin osa vastasi, ettei viittomakieli ole kansainvälinen kieli. Muissa väittämissä ei tapahtua yhtä suuria muutoksia.

Kun vastaajilta kysyttiin suoraan heidän mielipiteitään koulutuksesta ja sen hyödyistä, 88,3 % vastasi saaneen uutta tietoa koulutuksesta ja 11,7% ei ollut saanut mitään uutta tietoa. Myös suuremmalle osalle vastaajia (85,7 %) koulutuksesta oli tarvetta. Näistä luvuista voidaan suoraan tehdä johtopäätös, että opiskelijoiden mielestä koulutukselle oli tarvetta ja se oli hyödyllinen.

Pitämäni koulutustilaisuus oli 16,9 % vastaajan mielestä onnistunut. Lisäksi 11,7 % vastaajan mielestä tilaisuutta ei tarvitse muuttaa. Suurin osa vastaajista oli siis tyytyväisiä koulutukseen ja sen sisältöön. Kaksi vastaajaa olisi halunnut asioita käsiteltävän enemmän heidän koulutusohjelmansa mukaisesti. Tavoitteenani oli pitää koulutuksen perusrunko samanlaisena jokaisessa koulutuksessa ja mahdollisuuksien ja ryhmän aktiivisuuden mukaan käsitellä aihetta myös opiskelijoiden tulevan työn kannalta. Jokaisessa ryhmässä tämä ei onnistunut, koska en saanut ryhmältä kunnan vastauksia esittämääni kysymyksiin.

Vastaajien oman mielipiteen mukaan ja kyselyiden vastauksissa tapahtuneiden muutoksien perusteella, voidaan todeta, että tämän tyylliselle koulutukselle on tarvetta ja se on hyödyllinen. Koulutuksessa on hyvä olla mukana käytännön tilanteita niin kerrottuna esimerkkitapauksina kuin konkreettisina tulkkauksina. Samalla tulkkaamisen näkeminen lisäsi koulutuksen mielenkiintoa ja toi esille myös sellaisia asioita, mihin ei muuten olisi kiinnitetty huomiota.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että tutkimuskysymykseen saatiin vastaukset. Vastauksista selvisi, että opiskelijat saivat uutta tietoa Viittomakielelle tulkattu asiakastapaaminen -koulutuksessa. Opiskelijoiden mukaan koulutukselle oli tarvetta ja se oli hyödyllinen. Vastauksissa on havaittavissa myös opiskelijoiden asenteiden muutoksia tulkattua asiakastapaamisia kohtaan. Koulutuksen jälkeen opiskelijat

ajattelivat myös itse hyötyvän ja tarvitsevan tulkkausta, eikä tulkkauksen tarve ollut enää asiakaslähtöistä.

8 POHDINTA

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena kaksiosaisen kyselytutkimuksen muodossa. Kyselyt toteutettiin ennen koulutusta ja noin viikko koulutuksen jälkeen. Tutkimuksen tavoitteena oli verrata kyselyiden vastauksia ja selvittää, muuttuivatko opiskelijoiden vastaukset. Kyselyiden vastauksista voitiin myös tarkastella opiskelijoiden ennakoajatuksia ja asenteita, sekä niiden mahdollisia muutoksia. Tutkimusjoukko oli suuri, joten vastauksia voitiin verrata. Laaja tutkimusjoukko myös mahdollisti, että tuloksista voitiin tehdä johtopäätöksiä ja yleistyksiä.

Opinnäytetyönä tekemäni koulutukset ja kyselytutkimus koulutuksen tarpeesta ja hyödyistä täydensivät mielestäni toisiaan. Koulutuksesta oli kyselyiden mukaan hyötyä ja osallistujat saivat uutta tietoa. Osallistujien tieto lisääntyi ja he voivat käyttää saamaansa tietoa hyväkseen tulevassa työssään. Tavoitteenani oli kertoa tulkatusta asiakastapaamisesta positiivisesti ja luoda tilanteesta helppo ja sujuva mielikuva. Mielestäni tavoite toteutui, koska vastauksista selvisi opiskelijoiden ajattelevan koulutuksen jälkeen tulkattuja asiakastapaamisia tavanomaisen asiakastapaamisen lailla.

Koulutuksia kannattaa jatkaa tulevaisuudessakin. Kouluttamalla eri alojen työntekijöitä, nykyisiä tai tulevia, voidaan tietoa viittomakielestä ja tulkatuista asiakastilanteista lisätä. Tämä mahdollistaa jatkossa sujuvien tulkattujen asiakastapaamisten toteutumisen. Kun työntekijät osaavat toimia oikein tulkatussa asiakastapaamisessa, toimivat he samalla sosiaalisesti esteettömästi. Uskon, että esteetön toiminta lisääntyy esimerkkien avulla.

Erilaisten ja erikokoisten ryhmien kouluttaminen oli haastavaa, koska minulla ei ollut aiempaa kokemusta kouluttamisesta. Myös koulutukseen osallistujat ja tilat olivat

minulle vieraita. Koulutuksien edetessä huomasin kuitenkin kehittäväni myös itse kouluttajana ja osasin huomioida osallistujia eri tavoin. Itselleni paras palaute koulutustilaisuudesta oli vastaus ”tästä on hyötyä työssäni”. Opinnäytetyöni tavoite toteutui; koulutuksesta oli hyötyä.

LÄHTEET

Eduskunnan esteettömyystyöryhmä. 2006. Eduskunnan esteettömyys- ja saavutettavuusselvitys. Demokratia kaikille – Demokrati för alla. Eduskunnan kanslian julkaisu 5/2006. Helsinki: Eduskunta.

Ikävalko, Elisa 1995. Käytännön tiedottaminen. Yhteisöviestinnän käsikirja. 1.-2. painos. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kuutti, Heikki. 2006. Uusi mediasanasto. Jyväskylä: Gummerus.

Laaksonen, Elina 2005. Esteetön opiskelu yliopistoissa. Opetusministeriön julkaisuja 2005:6. Viitattu 30.4.2010. http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2005/liitteet/opm_297_opm06.pdf?lang=fi

Leppilampi, Asko & Piekkari, Ulla 2001. Opitaan yhdessä! Aikuiskoulutusta yhteistoiminnallisesti. 3.painos. Lahti: Asko Leppilampi Oy, Helsinki: PRO koulutus ja konsultointi Ky.

Valleala, Ulla Maija 2007. Oppiiko vanha koira uusia temppuja? Näkökulmia aikuisten opiskeluun ja oppimiseen. Teoksessa Kaija Collin & Susanna Palo niemi (toim.) Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttinä. Jyväskylä: PS-kustannus, 55-90.

Voutilainen, Ulla & Lappalainen, Marja & Kanto-Ronkanen Anne. 2008. Projektisuunnitelma. Esteetön opintopolku työelämään. Savonia-ammattikorkeakoulu.

Åberg, Leif 1989. Viestintä – tuloksen tekijä. 3.painos. Helsinki: Tietopaketti Oy.

Pietilä, Paula 2009. Liikkumisen esteistä ajan hallintaan. Esteettömyyden hyvät käytännöt ja kovat kokemukset korkea-asteen oppilaitoksissa. ESOK-hanke. Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa. 2006-2009. Diakonia ammattikorkeakoulu. Jyväskylän yliopisto.

Tynjälä, Päivi 1999. Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimisen perusteita. 1.-2. painos. Helsinki: Tammi.

Kristiansen, Irene 2001. Tehokkaita oppimisstrategioita. Esimerkkinä kielet. 1.-3. painos. Helsinki: WSOY.

Rauste-von Wright, Majjaliisa & von Wright, Johan & Soini, Tiina 2003. Oppiminen ja koulutus. 9., uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Rogers, Jenny 2004. Aikuisoppiminen. Suom. Taina Juvala. Helsinki: Finnlectura.

Pesola, Kirsti 2009. Esteettömyysopas. Mitä. Miksi. Miten. Invalidiliiton julkaisu ja O.39. Viitattu 30.4.2010. http://www.invalidiliitto.fi/portal/esteeton.fi/fi/tieto-osio/julkaisuja/oppaita_ja_suunnitteluohjeita/esteettomyysopas_-_mita__miksi__miten/

LIITTEET

Liite 1 Kyselylomake ennen koulutusta

VIITTOMAKIELELLE TULKATTU ASIAKASTAPAAMINEN

Kysely ennen koulutusta

I. VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Sukupuoli: nainen ___ mies ___

Ikä: _____

Koulutusohjelma: _____

Tutkinto: _____

Vuosikurssi: _____

Aiemmat opinnot: _____

II. TULKKAUSTILANTEET

1. Oletko ollut läsnä tulkatussa tilanteessa? (viittomakieli, puhutut kielet)

Kyllä ___ Millainen tilanne oli? Keitä oli paikalla? _____

En ___

2. Oletko opinnoissasi perehtynyt asiakasryhmiin, jotka käyttävät tulkkauspalveluja?

Kyllä ___ Minkä verran? Mitkä asiakasryhmät? _____

En ___

3. Tarvitsetko tulkkausta tulevassa työssäsi?

Kyllä ___ Miksi tarvitset tulkkausta? Millaisissa tilanteissa?

En ___ Miksi et tarvitse tulkkausta? _____

4. Ketkä ovat paikalla tulkatussa asiakastapaamisessa? Miksi? _____

5. Kuinka toimit työntekijänä tulkatussa asiakastapaamisessa? Mitä otat huomioon?

6. Millä tavoin tulkkaus vaikuttaa työhösi? Täytyykö sinun muuttaa työskentelyäsi tulkkauksen vuoksi? _____

7. Valitse seuraavista viittomakielen tulkin asiakasryhmät: (Merkitse X)

- | | |
|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | huonokuuloinen |
| <input type="checkbox"/> | kuurosokea |
| <input type="checkbox"/> | huonosti kuuleva |
| <input type="checkbox"/> | sokea |
| <input type="checkbox"/> | kuuroutunut |
| <input type="checkbox"/> | mykkä |
| <input type="checkbox"/> | kuuro |
| <input type="checkbox"/> | viittomakielinen |
| <input type="checkbox"/> | huonosti näkevä |

III. VASTAA VÄITTÄMIIN

- | | KYLLÄ | EI |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Viittomakieli on kansainvälinen kieli. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Viittomakielen tulkki on vaitiolovelvollinen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Viittomakielen tulkki on kuuron asiakkaan avustaja. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Viittomakielen tulkki on tulkkaustilanteessa kuuroa ja kuulevaa asiakasta varten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Kuuro asiakas tilaa aina itse tulkin. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Viittomakielen tulkin tutkinto on ammattikorkeakoulututkinto. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Tulkki päättää itse mitä tulkkaa tulkkaustilanteessa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

KIITOS KYSELYYN VASTAAMISESTA!

Liite 2 Kyselylomake koulutuksen jälkeen

VIITTOMAKIELELLE TULKATTU ASIAKASTAPAAMINEN

Kysely koulutuksen jälkeen.

I. VASTAAJAN TAUSTATIEDOT

Sukupuoli: nainen ___ mies ___

Ikä: _____

Koulutusohjelma: _____

Tutkinto: _____

Vuosikurssi: _____

Aiemmat opinnot: _____

II. TULKKAUSTILANTEET

1. Tarvitsetko tulkkausta tulevassa työssäsi?

Kyllä ___ Miksi tarvitset tulkkausta? Millaisissa tilanteissa? _____

En ___ Miksi et tarvitse tulkkausta? _____

2. Ketkä ovat paikalla tulkatussa asiakastapaamisessa? Miksi? _____

3. Kuinka toimit työntekijänä tulkatussa asiakastapaamisessa? Mitä otat huomioon?

4. Millä tavoin tulkkaus vaikuttaa työhösi? Täytyykö sinun muuttaa työskentelyäsi tulkkauksen vuoksi? _____

5. Valitse seuraavista viittomakielen tulkin asiakkaat: (merkitse X)

- | | |
|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | huonokuuloinen |
| <input type="checkbox"/> | kuurosokea |
| <input type="checkbox"/> | huonosti kuuleva |
| <input type="checkbox"/> | sokea |
| <input type="checkbox"/> | kuuroutunut |
| <input type="checkbox"/> | mykkä |
| <input type="checkbox"/> | kuuro |
| <input type="checkbox"/> | viittomakielinen |
| <input type="checkbox"/> | huonosti näkevä |

III. VÄITTÄMÄT

	KYLLÄ	EI
1. Viittomakieli on kansainvälinen kieli.	_____	_____
2. Viittomakielen tulkki on vaihtoehtoinen.	_____	_____
3. Viittomakielen tulkki on kuuron asiakkaan avustaja.	_____	_____
4. Viittomakielen tulkki on tulkkaustilanteessa kuuroja ja kuulevaa asiakasta varten.	_____	_____
5. Kuuro asiakas tilaa aina itse tulkin.	_____	_____
6. Viittomakielen tulkin tutkinto on ammattikorkeakoulututkinto.	_____	_____
7. Tulkki kääntää tulkkaustilanteessa kaiken.	_____	_____

IV. KOULUTUS

1. Saitko koulutuksessa uutta tietoa tulkatusta asiakastapaamisesta?

Kyllä ___ Mitä? _____

En ___

2. Oliko koulutukselle tarvetta?

Kyllä ___ Miksi? _____

Ei ___ Miksi? _____

3. Mistä löydät lisää tietoa liittyen tulkkaukseen ja viittomakielisiin? (Esim. mikä
www-sivusto?) _____

4. Kuinka muuttaisit koulutustilaisuutta? _____

KIITOS KYSELYYN VASTAAMISESTA!

Liite 3 Koulutuksen power point -diat





Vipuvoimaa
EU:lta

VIITTOMAKIELELLE TULKATTU ASIAKASTAPAAMINEN

Jenni Airaksinen
Viittomakielentulkkipiskelija
Humanistinen amk
Kuopion kampus
Maaliskuu 2010

04.05.10 1

AIHEET

- viittomakieli
- asiakasryhmät
- tulkkaus
- tulkki
- tulkkauksilanteet

04.05.10 2

MITÄ MIELTÄ OLET?

- Onko viittomakieli kansainvälinen kieli?
- Kuulovammainen, kuuro, kuuromykkä, viittomakielinen? Mitä nimitystä sinä käytät?

04.05.10 3

VIITTOMAKIELI

- luonnollinen kieli
- ei ole kansainvälinen
- visuaalinen kieli perustuu käsien, kasvojen ja vartalon yhteiskäyttöön kielen tuottamisessa

04.05.10 4

VIITTOMAKIELI

- kielen eri rekisterit
- ei kirjoitettua muotoa
- vuonna 1995 Suomen viralliseksi vähemmistökieleksi saamen ja romanikielen kanssa

04.05.10 5

KUULOVAMMARYHMÄT

Lääketieteellisen määrittelyn mukaan

- huonokuuloinen
- kuuroutunut
- kuuro

04.05.10 6

HUONOKUULOINEN

- kuulovamman aste yksilöllinen
- kuulovamma voi olla syntyessä tai
- ilmaantua myöhemmin
- voi kuulla kuulokojeella
- voi kommunikoida puheella
- tarvittaessa muita kommunikointimenetelmiä

04.05.10

7

KUUROUTUNUT

- menettänyt kuulonsa puheen oppimisen jälkeen
- äidinkielenä suomi
- kommunikoidessaan käyttää itse puhetta
- kielen vastaanottamisen tukena
esim. kirjoitustulkkkaus tai viitottu puhe
- voi kuulla jotakin ääntä, ei saa puheesta selvää

04.05.10

8

KUURO

- syntymäkuuro
- ennen puheen oppimista täysin kuuroutunut
- kommunikoi ensikielellään viittomakielellä
- suomen kieli vieras kieli, joka opitaan lukemalla ja kirjoittamalla

04.05.10

9

VIITTOMAKIELINEN

- kuurouden toinen nimitys myös esim. viittomakieltä käyttävä
- kuuleva sukulainen termi ei ota kantaa kuulovammaan tai sen asteeseen

04.05.10

10

VIITTOMAKIELINEN

- korostaa viittomakieltä kommunikointitapana sekä viittomakielisen henkilön kuulumista tiettyyn kieli- ja kulttuurivähemmistöön
- termit **viittomakielinen** ja **kuuro** yleisesti hyväksytyjä termejä

04.05.10

11

KUUROSOKEA

- vakava-asteinen kuulo- ja näkövamman yhdistelmä
- harvat täysin kuuroja ja sokeita, useimmilla on kuulon ja/tai näön jäänteitä

04.05.10

12

TAKTIILI VIITTOMINEN

- kuurosokeiden kanssa käytettävä
- vastaanottaminen tapahtuu tunto- ja liikeaistien kautta (kädestä käteen viittominen)
- apuna: aakkoset, piirtäminen, sosiaaliset pikaviestit

04.05.10

13

KOMMUNIKAATIOMENETELMIÄ

VIITOTTU PUHE

- puhutaan ja viitotaan samanaikaisesti
- suomen kielen mukaisesti

TUKIVIITTOMAT

- = viittomat puheen tukena
- lauseen tärkein asia tuotetaan myös viittomin

04.05.10

14

KUULEMISEN APUKEINOJA

KUULOKOJE

- yksilöllinen
- voimistaa kaikki äänet (puhe, taustahäly)
- kuunteluolosuhteiden huomiointi

04.05.10

15

KUULEMISEN APUKEINOJA

SISÄKORVAISTUTE

- sähköinen kuulokoje
- leikkaus
- toimimaton sisäkorva ohitetaan, äänisignaali ohjataan suoraan kuulohermoon

04.05.10

16

TULKKAUS YLEISESTI

HENKILÖ 1 ↔ HENKILÖ 2
(lähtökieli) (tulokieli)

↔
TULKKI

04.05.10

17

TULKKAUS

- sanoman kääntämistä lähtökieleltä tulokielelle
- kommunikaation mahdollistaminen ja tasavertaistaminen
- sanataso – merkitystaso
- kulttuurin huomiointi

04.05.10

18

YLEISESTI TULKKAUSTA TARVITSEVAT

- kuulovammaiset
- puhevammaiset
- maahanmuuttajat

04.05.10

19

YLEISESTI TULKKAUSTA TARVITSEVAT

- kuulovammaiset
- puhevammaiset
- maahanmuuttajat

04.05.10

20

TULKKAUSTAVAT

- *simultaanitulkkaus (viittomakieli)*
- *konsekutiivitulkkaus (puhutus kielet)*
- asioimistulkkaus
- opiskelutulkkaus
- etätulkkaus
- mobiilitulkkaus
- puhelintulkkaus
- kirjoitustulkkaus

04.05.10

21

TULKKI

- työntekijä
- asiantuntija
- ihminen

04.05.10

22

VIITTOMAKIELEN TULKKIPALVELUT

- oikeus tulkkipalveluihin → vammaispalvelulaki
- " Tulkkipalveluihin kuuluu työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistyksen tai muun sellaisen syyn vuoksi suoritettava viittomakielellä tai muilla kommunikaatiota selventävillä menetelmillä tapahtuva tulkkaus"

(Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380)

04.05.10

23

Kuulovammaisten, kuulonäkövammaisten ja puhevammaisten henkilöiden tulkkauspalveluiden järjestämisvelvollisuus siirtyy kunnilta Kelalle 1.9.2010.

Lähde: <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150609125857PB?OpenDocument>

04.05.10

24

VIITTOMAKIELEN TULKIN KOULUTUS

Ammattikorkeakoulututkinto, 240 op.

- Humanistinen amk, Kuopio ja Helsinki
- Diakonia-amk, Turku

04.05.10

25

VIITTOMAKIELEN TULKKI

- koulutus
- tulkkirekisteri
- ammattisäännöstö

04.05.10

26

VIITTOMAKIELEN TULKIN AMMATTISÄÄNNÖSTÖ

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.

04.05.10

27

4. Tulkki kunnioittaa ja tukee asiakkaidensa itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta

5. Tulkki osoittaa solidaarisuutta ammattikuntaansa kohtaan.

6. Tulkki valmistautuu ajoissa ja huolellisesti tehtävänsä.

7. Tulkki käyttäytyy toimeksiannon yhteydessä moitteettomasti.

04.05.10

28

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.

04.05.10

29

TULKATTU ASIAKASTAPAAMINEN

Tulkattuja tilanteita läpi ihmisen elinkaaren.

04.05.10

30

TULKIN TILAAMINEN

- asiakas
- yritys / yhteisö
- tulkikeskus / tulkivälitys
- tilaus → kuka, kommunikointitapa, missä, milloin, aika, kesto, tilaisuus, maksaja

04.05.10

31

TULKKAUSTILANNE

- tulkki ja väh. kaksi osallistujaa
- tulkki molempia osapuolia varten
- tulkki mahdollistaa kommunikaation toteutumisen
- tulkki kääntää kaiken

04.05.10

32

VIITTOMAKIELI

- simultaani
- kulttuuri
- näköyhteys
- sijoittuminen

04.05.10

33

PUHUTUT KIELET

- konsekutiivi
- kulttuuri

NÄKÖYHTEYS

- tulkin tulee kuulla ja nähdä hyvin
 - kuurolla ja tulkilla näköyhteys
 - mahdollisuuksien mukaan kuurolla asiakkaalla ja työntekijällä myös jatkuva näköyhteys
- luonnollinen kommunikointiyhteys

04.05.10

34

SIOJITTUMINEN

- tulkki ja asiakas vastapäätä toisiaan
- tulkki ja työntekijä vierekkäin (näköyhteys tulkkiin ja työntekijään)
- luonteva sijoittuminen
- tarpeen vaatiessa paikan vaihtaminen

04.05.10

35

MENEEKÖ ASIA PERILLE? Yhteinen vastuu

- tulkki vastuussa tulkkauksesta
→ kysy tarkennusta
- työntekijällä vastuu, että asiakas ymmärtää asian → asian selittäminen eri tavoin
- asiakkaalla vastuu

04.05.10

36

MITEN TOIMIN?

- puhu asiakkaallesi, älä tulkille
- puhu normaalisti, ei tarvitse hidastaa
- ole oma itsesi!

04.05.10

37

ÄLÄ HERMOSTU, JOS TULKKI PYYTÄÄ ...

- toistamaan sanomasi (nimi, luku, lause, asia)
 - tarkennusta asiaan
 - selittämään tarkemmin käyttämäsi termiä
- parantaa tulkkausta

04.05.10

38

ERILAISIA TULKKAUSTILANTEISTA

- terveydenhoitajan vastaanotto
- hammaslääkärin vastaanotto
- apteekissa käynti
- taidenäyttelyssä käynti

04.05.10

39

LISÄÄ TIETOA

Kuurojen liitto: www.kl-deaf.fi
 Suomen kuurosokeat: www.kuurosokeat.fi
 KELA: www.kela.fi
www.opiskelutulkki.fi

04.05.10

40

KIITOS OSALLISTUMISESTA!

04.05.10

41

LÄHTEET

Malm, Anja 2000. (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Helsinki: Fin Lectura
 Kuulonhuoltoliitto 2008. Huonokuuloinen opiskelija peruskoulun jälkeisissä opinnoissa.
 Sisäkorvaistute:
http://www.sisakorvaistute.fi/sivu.php?artikkeli_id=1

04.05.10

42